



Relazione Organo di Gestione

2016

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI DATI CONSUNTIVI

ESERCIZIO FINANZIARIO 2016

La Relazione dell'Organo di gestione 2016 è lo strumento mediante il quale l'Ersu di Catania riassume a tutti i portatori di interesse interni ed esterni l'andamento di gestione e i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati

La redazione della Relazione dell'anno 2016, è stata elaborata dalla Struttura Direzionale dell'Ersu - costituita dal Dirigente Coordinatore e dai due Dirigenti di Unità Operativa - supportati da una o, trasversalmente, da più strutture di Servizio/Ufficio interessate per materia e area di responsabilità.

Per definire gli standard di qualità dell'azione amministrativa si è operato all'interno della metodologia che le singole pubbliche amministrazioni adottano per sviluppare il ciclo di gestione utilizzando un sistema mediante il quale si attiva e si monitora un processo di miglioramento continuo delle performance complessive.

Con riferimento all'anno 2016 la presente Relazione è stata strutturata in modo da richiamare sia un insieme di informazioni di interesse per i fruitori dei servizi nelle sue varie articolazioni (stakeholders), dalle quali trarre una sintesi sui principali dati organizzativi e dimensionali dell'Ente, ed, altresì, dar conto dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi operativi annuali, informazioni che trovano riscontro nei dati finanziari, rilevanti dal Rendiconto Consuntivo 2016, elaborato dall'Ufficio contabile dell'Ente.

L'Ersu di Catania assolve regolarmente gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni previsti dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 attraverso la pagina della Sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno del sito istituzionale dell'Ente.

La lettura della presente relazione va comparata ai dati presenti nella sezione *Amministrazione Trasparente*, in particolare nelle voci:

- Programma per la trasparenza e l'integrità
- Atti amministrativi generali
- Riferimenti normativi su organizzazione e attività
- Personale e consulenti
- Provvedimenti dell'organo di amministrazione e dei dirigenti
- Bandi di gara e contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
- Bilanci
- Pagamenti
- AVC pubblicazione dati art. 1 c. 32 L.190/2012.

Sintesi delle informazioni di interesse

Contesto esterno di riferimento

L'Ersu di Catania è persona giuridica di diritto pubblico dotata di proprio patrimonio, autonomia amministrativa e gestionale, che opera sotto l'indirizzo, la vigilanza ed il controllo dell'Assessorato regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale, che ne approva il bilancio di previsione, le variazioni al preventivo finanziario, il rendiconto generale e formula atti di indirizzo.

L'Ente è stato istituito con la legge regionale 25 novembre 2002 n. 20 recante "Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia" e opera nel contesto sociale siciliano nel quale sono presenti altri tre enti con competenza territoriale nella stessa materia: gli Ersu di Palermo, Messina ed Enna.

Gli interventi in materia di diritto allo studio universitario sono stati ripartiti secondo il seguente schema:

- allo Stato compete l'indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia e interviene nel sistema prevedendo l'istituzione di un fondo nazionale con finalità integrative rispetto all'impegno della Regione;
- alla Regione compete l'attivazione degli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari implementando con propri fondi le risorse statali disponibili;
- all'Università compete l'organizzazione dei propri servizi, compresi quelli dell'orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

L'Ersu garantisce e promuove il diritto allo studio universitario fornendo assistenza e sostegno agli studenti universitari mediante l'erogazione di benefici e servizi che favoriscono l'accesso e la frequenza agli studi universitari e nel percorso formativo scelto, soprattutto per coloro che, pur essendo meritevoli negli studi, si trovano in condizioni di disagio economico.

Gli interventi sono destinati a tutti i soggetti, indipendentemente dalla regione di provenienza, iscritti presso l'Università degli Studi di Catania a corsi di laurea, di scuole di specializzazione, di dottorato di ricerca, nonché gli iscritti a corsi per l'Alta Formazione Artistica e Musicale (legge n. 508/99) presso l'Accademia di Belle Arti di Catania, gli Istituti musicali Bellini di Catania e Caltanissetta, e le altre istituzioni universitarie di competenza territoriale dell'Ersu di Catania.

In ossequio alla citata legge regionale n. 20/2002 l'Ersu di Catania, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio universitario, rivolge in sintesi gli interventi verso le seguenti finalità:

- a) informare e orientare gli studenti in ordine alla scelta dei corsi di studio universitari e degli altri corsi di istruzione superiore, anche in relazione alla situazione occupazionale, assumendo ogni iniziativa per favorire gli sbocchi professionali;

- b) agevolare l'accesso e la frequenza dei predetti corsi di istruzione superiore, con particolare riguardo ai capaci e meritevoli privi di mezzi, rimuovendo gli ostacoli di ordine economico, sociale e strutturale che determinano lo scarso rendimento e l'abbandono, anche al fine di favorire lo sviluppo di una solida coscienza civile e professionale;
- c) sostenere l'Università e le altre Istituzioni di competenza dell'Ersu nell'organizzazione e nell'erogazione dei propri servizi, in modo da potenziarne l'efficacia, predisponendo altresì, mediante opportune intese, i servizi necessari per agevolare la didattica a distanza;
- d) promuovere e sostenere lo svolgimento di attività culturali, sportive e ricreative destinate agli studenti, favorendo una piena integrazione della comunità universitaria con la comunità civile;
- e) favorire la mobilità studentesca e lo scambio di esperienze tra le diverse realtà formative, con particolare riguardo ai programmi di mobilità internazionale per ogni livello di studi;
- f) rendere effettiva, mediante sostegni economici, sussidi didattici appropriati e interventi strutturali volti al superamento delle barriere architettoniche, la possibilità di accesso all'istruzione superiore delle persone disabili e la loro piena integrazione.”

I portatori di interesse (stakeholders) dell'Ersu di Catania sono :

1. Gli studenti universitari e le loro famiglie ;
2. Tutte le persone appartenenti al mondo accademico;
3. Le Istituzioni universitarie cittadine : Università degli Studi, Accademia di Belle Arti, Istituti Musicali e le Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale;
4. Le istituzioni pubbliche (Comune di Catania e altri comuni siciliani, Regione Siciliana, altri enti locali, Stato);
5. I fornitori ed i partner dell'Azienda;
6. I cittadini.

L'Ente

Gli organi istituzionali di governo dell'Ersu di Catania sono:

1. Il Presidente
2. Il Consiglio di Amministrazione;
3. Il Direttore
4. Il Collegio dei Revisori dei Conti.

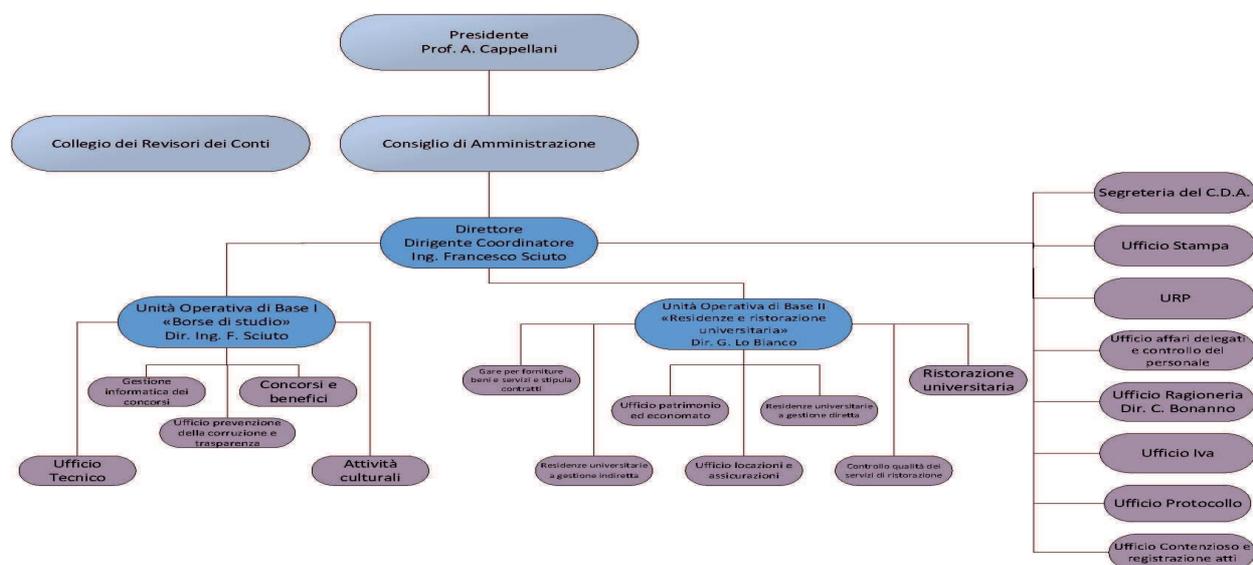
Per il raggiungimento delle finalità istituzionali, previste dalla legge istitutiva dell'Ente, per l'anno 2016 sono stati programmati i seguenti interventi in favore degli studenti universitari assistiti dall'Ente:

- Servizio mensa in sede e in decentramento
- Borse di studio
- Interventi in favore dei portatori di handicap
- Contributi per viaggi urbani ed extraurbani
- Borse per corsi di lingua all'estero e viaggi di studio
- Sussidi straordinari e contributi di trasporto

- Attività culturali, turistiche, sportive e di supporto didattico
- Contributi associazioni studentesche
- Assistenza sanitaria presso strutture ed ambulatori dell'Università
- Stage per corsi di perfezionamento per specializzandi e dottorandi

L'Ersu di Catania ha una organizzazione interna che prevede una Struttura Direzionale, costituita dal Dirigente Coordinatore e dai Dirigenti delle due Unità Operative di Base, che è tenuta a gestire e dare attuazione agli obiettivi dell'Ente e a sovrintendere ai procedimenti amministrativi attivati.

- Organigramma funzionale dell'Ersu di Catania -



Alla data del 31 dicembre 2016 le risorse umane utilizzate dall'Ente sono così distinte per qualifica:

Direttore	01
F3 Dirigente di 3^ fascia	03
D6 Funzionario direttivo	11
Capo Ufficio Stampa	01
Istruttore Dir. C8	10
Istruttore direttivo C6	02
Istruttore direttivo C5	01
Istruttore C4	05
Istruttore C3	01
Collaboratore B 2	10
Operatore A1	04
Operatore A 2	09
Operaio Cat. A liv. 6	01
Operaio Cat. A liv. 4	03
Impiegato Cat. B liv.5	01
Totale	63

dati economici e quantitativi di sintesi

Il rendiconto della gestione finanziaria dell'anno 2016 riporta i seguenti risultanze finali:

Consistenza della cassa all'inizio esercizio 2016			€ 8.758.290,01
RISCOSSIONI	IN C/ COMPETENZA	€ 18.368.510,63	
	IN C/ RESIDUI	€ 11.122.163,18	€ 29.490.673,81
PAGAMENTI	IN C/ COMPETENZA	€ 20.548.868,94	
	IN C/ RESIDUI	€ 6.941.052,80	€ 27.489.921,74
Consistenza della cassa alla fine dell'esercizio 2016			€ 10.759.042,08
RESIDUI ATTIVI	DEGLI ESERCIZI PRECEDENTI	€ 11.450.406,97	
	DELL'ESERCIZIO	€ 8.984.497,84	€ 20.434.904,81
RESIDUI PASSIVI	DEGLI ESERCIZI PRECEDENTI	€ 2.996.101,19	
	DELL'ESERCIZIO	€ 7.929.538,55	€ 10.925.639,74
AVANZO AMMINISTRAZIONE ALLA FINE DELL'ESERCIZIO 2015 AL LORDO DEL FONDO PLURIENNALE VINCOLATO			€ 20.268.307,15
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CORRENTI			
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CONTO CAPITALE			€ 1.304.150,51
AVANZO AL 31.12.2016			€ 18.964.156,64
PARTE ACCANTONATA			
FONDO CREDITI DI DUBBIA E DIFFICILE ESAZIONE		€ 1.569.311,01	
FONDO ACCANTONAMENTO CONTENZIOSO		€ 4.392.013,25	
FONDO ACCANTONAMENTO SPESE LEGALI			
FONDO ACCANTONAMENTO INDENNITA' FINE MANDATO			
VINCOLI PER ALTRE PREVENTIVE ASSEGNAZIONI			
TOTALE PARTE ACCANTONATA			€ 5.961.324,26
PARTE VINCOLATA			
VINCOLI DERIVANTI DA LEGGI E PRINCIPI CONTABILI			
VINCOLI DERIVANTI DA TRASFERIMENTI (BORSE DI STUDIO)		€ 5.940.006,81	
VINCOLI DERIVANTI DA CONTRAZIONI DI MUTUO			
VINCOLI FORMALMENTE ATTRIBUITI DALL'ENTE			
ALTRI VINCOLI DA SPECIFICARE			
TOTALE PARTE VINCOLATA			€ 5.940.006,81
TOTALE PARTE DESTINATA AGLI INVESTIMENTI			€ 868.278,55
TOTALE PARTE DISPONIBILE			€ 6.194.547,02

Per l'esercizio finanziario 2016 l'Ersu ha fatto ricorso alla gestione provvisoria e il bilancio di previsione è stato approvato dal Consiglio di amministrazione dell'Ente in data 09/08/2016 e reso operativo con D.D.G. Regione Siciliana n. 4429 del 09/08/2016.

Il suddetto bilancio preventivo è stato soggetto ai seguenti storni:

- in data 30/11/2016 con Decreto n. 929;
- in data 12/12/2016 con Decreto n. 980;
- in data 29/12/2016 con Decreto n.1038.

Il suddetto bilancio preventivo è stato soggetto alla seguente variazione di bilancio

- in data 07/11/2017 con Delibera di Consiglio n. 48.

Le informazioni di carattere economico-finanziario, che pongono sinteticamente in evidenza i principali valori di bilancio e i risultati in termini di efficienza e di economicità, sono desunte dai dati rilevanti ai fini del Rendiconto Consuntivo - documento di riferimento della presente relazione - elaborati dall'Ufficio contabile e che confluiranno nel Rendiconto Consuntivo in approvazione.

La suddetta rappresentazione fa emergere un avanzo di amministrazione di euro 20.268.307,15 derivante dal saldo cassa finale per euro 10.759.042,08, più residui attivi accertati per euro 19.925.639,74, meno residui passivi, al lordo del Fondo Pluriennale Vincolato pari ad euro 1.304.150,51.

L'avanzo residuo è stato determinato, di conseguenza, in euro 18.964.156,64, importo che a parere dell'organo amministrativo dovrà essere così destinato:

PARTE ACCANTONATA,

Si ritiene di dover istituire un FCDE per complessive euro 1.569.311,01

Il fondo crediti di dubbia esigibilità viene determinato per effetto dell'accantonamento dei seguenti importi:

- 1) euro 330.790,11 riguarda l'accantonamento determinato per effetto del presunto ricalcolo del credito IVA relativo agli anni 2014 e 2015 da effettuare a seguito dell'entrata in vigore della L. 96/2017 che, convertendo il D.L. 50/2017, ha inserito l'esenzione IVA delle prestazioni rese dagli ERSU a decorrere dal 24 Giugno 2017 e inserito la clausola di salvaguardia onerando la rettifica della dichiarazione IVA per i casi di mutamento di regime ai sensi dell'art. 19 – bis 2.
- 2) Euro 537.586,42 riguardano delle discordanze rilevate tra le somme stanziare in entrata ed indicate nei decreti di trasferimento da parte della Regione Siciliana relativi agli anni 2009 per euro 485.000,00 e 2013 per euro 52.586,42. Tali somme sono ancora da erogare da parte della Regione Siciliana;
- 3) euro 149.990,00 riguarda un saldo per trasferimenti di un saldo diritto allo studio anno 2015, di cui non si ha certezza della erogazione.
- 4) Euro 75.956,57 riguarda IVA da reverse charge da recuperare verso le imprese ed una rettifica da parte della Telecom

5) euro 474.987,91 trattasi di un saldo contributo investimenti di cui non si ha certezza della erogazione.

Il fondo accantonamento contenzioso, indicato per euro 4.392.013,25 viene incrementato ed adeguato rispetto a quello già accantonato nell'anno precedente per effetto del pignoramento in atto e che è riferito al contenzioso esistente riguardo la residenza universitaria Costa di Via Etnea – Catania.

Le superiori somme, oltre agli importi di euro 8.692,20, destinate al capitolo 203, euro 174.166,54 al capitolo 204, euro 995.920,60 al capitolo 115 ed euro 1.027.780,38 al capitolo 233, per complessive euro 6.368.839,04 fanno parte delle **preventive assegnazioni delle risorse**, assieme al Fondo accantonamento contenzioso e fondo crediti di dubbia esigibilità, come da prospetto allegato 21) al bilancio consuntivo e destinate ai sensi della circolare regionale n. 4 del 2010.

RIGUARDO LE ENTRATE DI PARTE VINCOLATA,

Si rappresenta quanto segue:

Vincolo derivanti da trasferimenti l'importo indicato di euro 5.940.006,81 si riferisce alle risorse destinate alla copertura delle borse di studio per la quota da erogare nell'anno 2017.

Vincolo derivanti dalla gestione in conto capitale, indicato per euro 868.278,55, riguarda l'importo dall'avanzo di gestione in c/ capitale

Alla luce di ciò la parte residua **dell'avanzo di amministrazione libero al 31.12.2016**, come facilmente evincibile dal prospetto elaborato è pari ad euro **150.000,00**

<u>ENTRATE</u>

In relazione alle entrate correnti si rappresenta quanto segue:

- 1) le entrate di cui al **titolo I**: nessuna entrata è stata stanziata ed accertata.
- 2) le entrate di cui al **titolo II**, previste in euro 22.815.255,21, sono state accertate in euro 25.765.671,33.

Gli importi si riferiscono principalmente:

- al contributo per le spese di funzionamento accertate in euro 4.618.622,31, corrispondente alle assegnazioni della Regione Siciliana;
- al fondo emolumenti personale ex Eas per euro 468.261,10;
- ai proventi per la tassa al diritto allo studio per euro 6.764.135,00;
- alla tassa di abilitazione per euro 74.190,01;
- proventi per l'utilizzo degli alloggi da parte degli studenti per euro 847.600,00

- proventi da buoni pasto per euro 5.418.442,09;
- proventi da servizio mensa per euro 128.236,37;

- 3) le entrate di cui al **titolo III**, previste in euro 248.344,78, sono state accertate in euro 698.278,48. Gli importi si riferiscono principalmente alla restituzione e conseguente reimpiego di borse di studio per euro 223.880,43, ai proventi attività foresteria per euro 61.905,45, ai recuperi e rimborsi diversi per euro 6.774,95, al credito IVA, adeguato alle risultanze comunicate all'Agenzia delle Entrate, per euro 395.620,32, ai rimborsi d'imposte per euro 7.655,70, agli interessi attivi maturati per euro 2.441,63.

In relazione alle entrate in C/ capitale si rappresenta che nessuna somma è stata stanziata nel bilancio preventivo e gli impegni, che ammontano ad euro 1.688.578,03, sono stati finanziati con un contributo da parte del Ministero per euro 2.437,10, con l'avanzo di amministrazione vincolato per euro 1.025.639,53 e con il FPV di parte capitale per euro 2.796.746,37.

L'attività dell'Ente risulta finanziata dal contributo regionale per le spese di funzionamento e per le finalità istituzionali, dal trasferimento a valere sul Fondo Integrativo Nazionale, dai proventi della tassa per il diritto allo studio e dalle entrate proprie scaturenti dai servizi resi agli studenti.

La spesa per gli emolumenti del personale non grava sul bilancio dell'Ersu ed è a carico del bilancio della Regione Siciliana.

La gestione delle risorse in bilancio è affidata ad un unico centro di responsabilità nel quale confluiscono le attività delle singole Unità Operative. Ogni commento in merito alle voci di bilancio trova riscontro nella relazione tecnica previsionale programmatica e negli altri documenti contabili allegati al bilancio medesimo al quale si fa esplicito rinvio.

SPESE – PROGRAMMI - MISSIONI

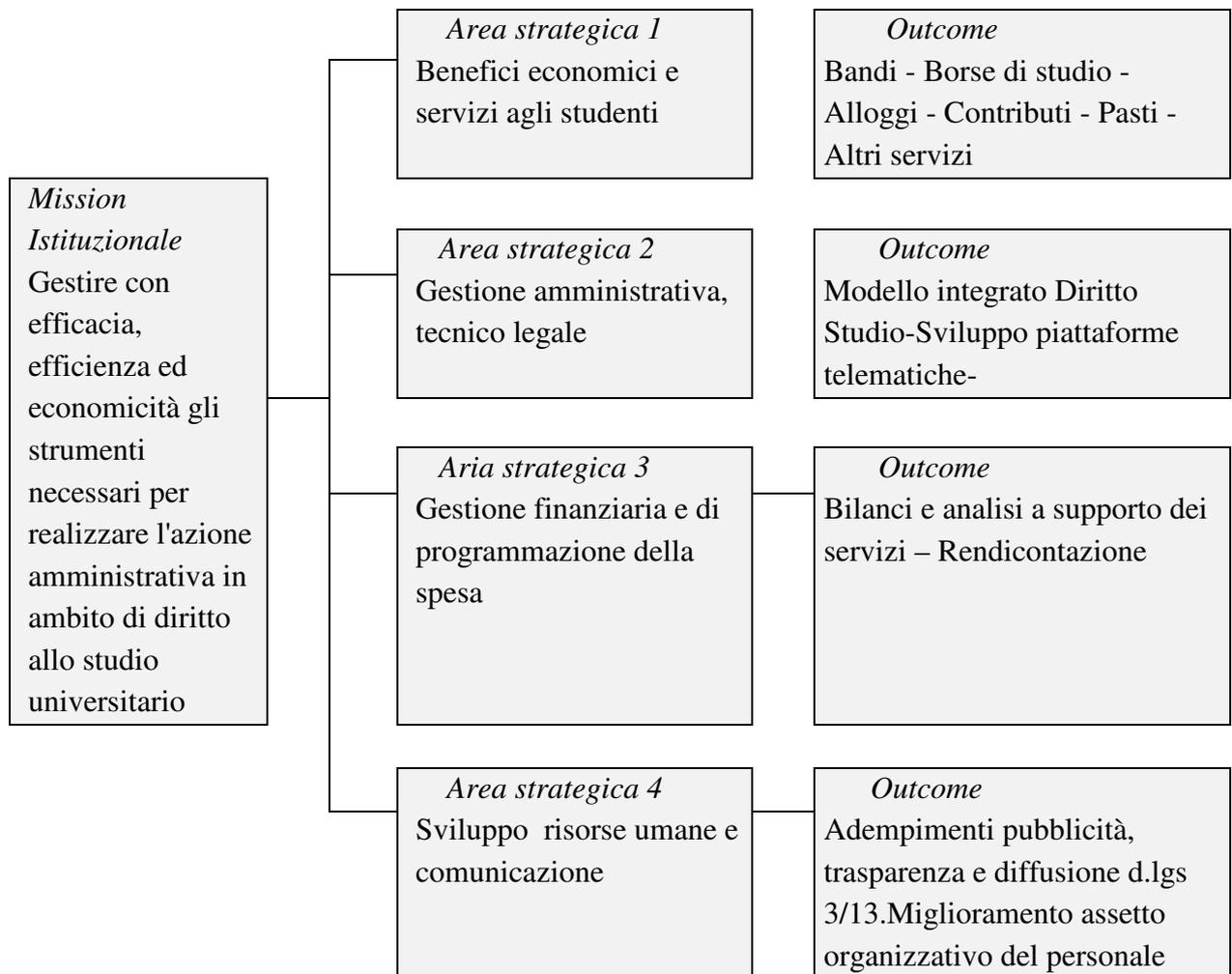
Obiettivi e risultati raggiunti

La *mission* istituzionale dell'Ersu di Catania è quella di predisporre e gestire con efficacia, efficienza ed economicità gli strumenti necessari per realizzare l'azione amministrativa in ambito di diritto allo studio universitario.

Tale definizione della Mission sottolinea la dimensione di servizio che caratterizza la operatività dell'Ersu di Catania.

Qui di seguito viene rappresentata una rappresentazione grafica sintetica che evidenzia come tutti gli obiettivi della mission istituzionale all'interno di una mappa strategica generale.

E' costituito dalle quattro grandi aree strategiche di intervento che rappresentano aggregazioni di attività omogenee sulla base degli obiettivi strategici perseguiti, dei destinatari dell'azione amministrativa e degli effetti prodotti.



Obiettivi strategici 2016

Per l'anno 2016 l'Ersu di Catania ha assunto, all'interno della mappa strategica generale, i seguenti obiettivi strategici che vengono perseguiti dai Dirigenti della Struttura Direzionale, area amministrativa apicale dell'Ente, attraverso la realizzazione degli obiettivi operativi loro affidati:

Obiettivo Strategico N. 1

“Ottimizzare le procedure per la corretta ed economica gestione delle risorse finanziarie in coerenza con i fini istituzionali dell'Ente e con la garanzia dell'equilibrio di bilancio.”

Obiettivo Strategico N. 2

“Migliorare in condizione di sostenibilità finanziaria l’efficienza e l’efficacia nella gestione degli Uffici e nell’erogazione dei servizi, in conformità all’assetto organizzativo e alla programmazione regionale.”

Obiettivo Strategico N. 3

“Potenziare la comunicazione istituzionale e di promozione dell’Ente per una migliore trasparenza dell’azione amministrativa perseguita e attivare collegamenti con l’Università e altre istituzioni per l’attuazione del modello integrato del Diritto allo Studio previsto dalla l.r. 20/2002.”

Obiettivi operativi anno 2016 : azioni e risultati

L’art. 17 del citato Decreto Presidenziale n. 52/2012 fa espresso riferimento all’autonomia organizzativa esercitata dagli enti pubblici non economici sottoposti a vigilanza e/o controllo della Regione in materia di adeguamento, per quanto compatibili, alle disposizioni ed ai principi del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150.

L’Ersu ha garantito massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione ed ha assicurato un adeguato livello di trasparenza, nonché lo sviluppo della cultura della legalità ed integrità.

Il riferimento dell’azione amministrativa in termini di efficienza, qualità, innovazione delle politiche dell’Ersu è costituito dagli obiettivi operativi - presidiati dalla Struttura Direzionale dell’Ente composta dal Dirigente Coordinatore e dai due Dirigenti di Unità Operativa - attraverso i quali si è puntato per il perseguimento dei risultati di gestione attesi.

Gli Uffici/Servizi, che costituiscono l’articolazione organizzativa interna, hanno supportato i Dirigenti nella gestione degli adempimenti inerenti gli obiettivi operativi previsti nel Piano della Performance.

Alla Struttura Direzionale quindi compete la corretta attività amministrativa e la responsabilità dei risultati nei confronti del Consiglio di amministrazione. Il Dirigente Coordinatore ha relazionato sistematicamente al Presidente, che ne ha reso partecipe il Consiglio fino alla data di vigenza, sull’andamento della gestione amministrativa dell’Ente e sulla rispondenza dello stato di avanzamento e dei risultati raggiunti. In occasione delle sedute consiliari o di incontri di approfondimento e di analisi, i Dirigenti hanno sempre dato contezza di procedure ed attività concluse o in itinere riferite altresì ai piani, programmi e progetti fornendo ogni utile elemento di conoscenza anche con relazioni utili a valutare il grado di perseguimento degli obiettivi e ad apportare eventuali correttivi per il raggiungimento degli stessi.

Ciascun obiettivo operativo è stato correlato, nella maggior parte dei casi, a risorse economiche afferenti alle specifiche attività e servizi individuati nel Piano e la gestione delle risorse dell’Ente è stata affidata ad un unico Centro di responsabilità nel quale confluiscono le attività della Struttura Direzionale.

L'ERSU ha fatto proprio il sistema utilizzato dall'Amministrazione regionale che si colloca all'interno di un sistema di direzione per obiettivi o gestione per risultati che si propone di integrare le esigenze dell'Ente (efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e migliore utilizzazione delle risorse umane) con le aspettative del personale (remunerazione e maggiore partecipazione ai processi di organizzazione del lavoro).

L'attività di gestione è stata articolata nelle seguenti fasi:

1. identificazione degli obiettivi assegnati;
2. attribuzione ad ogni obiettivo strategico di un valore (peso) in relazione al livello di complessità/priorità che ciascuno di essi riveste nell'ambito degli obiettivi;
3. attribuzione ad ogni obiettivo operativo di un valore (peso) in relazione al livello di complessità/priorità che ciascuno di essi riveste nell'ambito degli obiettivi operativi (nei quali si scompone l'obiettivo strategico);
4. trasposizione di ogni obiettivo operativo in azioni e attività con pesi e indicatori che consentano di esplicitare gli standard di riferimento;

In particolare si è posta particolare attenzione su tre competenze/capacità ritenute indicative per ognuna delle quali è stata espressa una specifica valutazione:

- a. la capacità di analisi e programmazione
- b. la capacità di gestione e realizzazione
- c. la capacità di relazione e coordinamento.

Si è proceduto alla valutazione del comportamento del personale nelle sue articolazioni: ciascun responsabile di servizio ha provveduto durante il corso dell'esercizio a relazionare dettagliatamente al Dirigente di riferimento sull'andamento della realizzazione dell'attività assegnata fornendo tutti i dati necessari per il monitoraggio e la verifica dei programmi.

Obiettivo operativo 1.1

Monitoraggio rigoroso e sistematico di controllo della spesa, analisi dei flussi finanziari e snellimento procedure per le pratiche di pagamento in una logica di razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e di contenimento dei costi

Area di responsabilità = Dirigente Coordinatore/ Ufficio Ragioneria.

Azioni

In conformità al Regolamento interno di contabilità e delle normative vigenti, i livelli di operatività nell'ambito dell'obiettivo hanno riguardato la predisposizione dei documenti di programmazione con l'elaborazione del bilancio di previsione, la gestione delle fasi di entrata e spesa, la predisposizione dei documenti di rendicontazione, la gestione dei flussi di cassa, dei rapporti con i Revisori dei Conti, degli adempimenti fiscali.

Le attività sono state oggetto costante di monitoraggio esercitando un controllo sistematico della gestione finanziaria attraverso direttive e pianificazioni migliorative e di maggiore efficacia

concordate con i soggetti interessati nell'ottica di razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e di contenimento dei costi.

In particolare, è stata assicurata un'adeguata programmazione della liquidità di cassa con un'attenta gestione delle entrate e dei relativi flussi che determinano la liquidità.

Ai fini dell'avvio della gestione economico-finanziaria del bilancio Ersu 2016:

- sono stati aggiornati i parametri del software di contabilità;
- sono stati contabilizzati l'apertura patrimoniale di bilancio e tutti i movimenti dell'esercizio;

In linea con quanto previsto è stata aggiornata la convenzione che regola il servizio di cassa con l'Istituto bancario, Tesoriere dell'Ersu, con un protocollo operativo per la trasmissione telematica degli ordinativi informatici di incasso e pagamento.

I documenti autorizzativi di spesa e giustificativi di entrata sono stati oggetto di registrazione in contabilità nelle differenti fasi di contabilizzazione e controllo e sono stati archiviati definitivamente tramite il software applicativo al momento conclusivo dell'iter procedurale della liquidazione della spesa e della riscossione dell'entrata.

L'archivio informatico così costituito ha permesso senz'altro un'analisi continua dei flussi finanziari con procedure più snelle e una riduzione dei costi di gestione e degli spazi da adibire ad archivio producendo un cambiamento sostanziale sui procedimenti amministrativo-contabili dell'Ente.

Attraverso una gestione rigorosa e il controllo trasversale con il coinvolgimento degli uffici sui costi delle attività e servizi possono considerarsi mantenuti gli standard qualitativi e quantitativi delle attività e servizi, anche alla luce dei nuovi sistemi contabili in fase di studio e di successiva applicazione

Risultati

Sono state realizzate le attività previste dalle azioni svolte con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia del controllo della spesa.

Obiettivo operativo 1.2

Attivazione di progetti finanziati anche con fondi europei o di altre istituzioni rivolte verso efficaci politiche giovanili, il sostegno dei piani di edilizia residenziale universitaria, l'adozione di misure tese a garantire la sostenibilità ambientale dell'ente anche mediante politiche di risparmio energetico.

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa I** / Ufficio Tecnico / Urp

Azioni

Nell'ambito di attuazione della Legge 338/2000 relativo all'erogazione di contributi per la realizzazione e manutenzione di residenze studentesche, l'Ersu ha avviato la fase esecutiva del

progetto per la costruzione di un edificio di 74 posti letto da adibire a residenza universitaria presso la Cittadella Universitaria per un importo complessivo di € 1.926.640,14, di cui € 1.068.475,00 con fondi del Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, e per la restante parte con fondi propri dell'Ente.

L'Urega, l'ufficio regionale per l'espletamento delle gare, ha selezionato la ditta a seguito di un bando di gara pubblica cui hanno partecipato un centinaio di imprese. Il contratto è stato stipulato il contratto con la Ditta Progresso Group, aggiudicataria dell'appalto.

I lavori, alla data odierna, sono in fase di ultimazione.

In via ordinaria si è mantenuto un livello minimo di interventi urgenti di manutenzione agli immobili di pertinenza alle attività dell'Ente.

Risultati

Sono state realizzate le attività previste dalle azioni svolte con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia in tema di attivazione, finanziamento e partecipazione a progetti di sostegno di politiche studentesche.

Obiettivo operativo 1.3

Azioni rivolte a reperire nuovi finanziamenti per il perseguimento delle finalità istituzionali e a incrementare le entrate attraverso l'adozione di nuovi tariffari per i servizi resi e il pieno sfruttamento delle risorse abitative e ristorative disponibili (gestione estiva).

Obiettivo operativo 2.1

Destinazione ulteriori fondi per il pagamento delle borse di studio con soddisfacimento di una più alta percentuale di idonei e potenziamento dei controlli sulle autocertificazioni in materia di diritto allo studio.

Gli obiettivi operativi 1.3 e 2.1 vengono considerati congiuntamente per la stretta connessione dei temi trattati.

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa I** / Ufficio Assegnaz./Ufficio Sussidi,
= **Dirigente Unità Operativa II** / Ufficio Residenze / Ufficio Ristorazione

Azioni

I presenti obiettivi operativi 2016 hanno natura trasversale, in quanto oggetto di azioni di più strutture organizzative, e sono inquadrati rispettivamente nell'ambito dell'*Obiettivo Strategico n. 1* e dell'*Obiettivo Strategico n. 2* del triennio di rilevazione 2014/2016. In relazione al livello alto di complessità/priorità rivestito, hanno avuto ciascuno preventivamente attribuito per la performance operativa un valore (peso) di 10/80 del carico totale riferito al Dirigente dell'U.O. I e di 16/80 per il solo obiettivo 1.3 del carico totale riferito al Dirigente dell'U.O. II

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa I** / Ufficio Assegnaz./Ufficio Sussidi,
= **Dirigente Unità Operativa II** / Ufficio Residenze / Ufficio

Ristorazione

Azioni

Grazie ad una politica di rigore amministrativo si è riusciti con fondi premianti ministeriali a raggiungere un obiettivo rilevante rappresentato dalla erogazione di somme aggiuntive che hanno permesso ulteriori scorrimenti e aumentare il numero delle borse già concesse per l'anno accademico 2016/2017 fino ad arrivare al 100% di borse assegnate agli studenti che avendone fatta richiesta erano stati considerati idonei dagli Uffici. Obiettivo mai raggiunto e unico Ersu in Sicilia.

Le borse di studio e i servizi abitativi hanno costituito gli interventi diretti fondamentali del diritto allo studio universitario e sono stati attribuiti mediante concorso pubblico ai sensi delle leggi. n. 390/1991, n. 508/1999, dal Dpcm 9/4/2001, leggi regionali n. 10/1999, n. 20/2002, e successive leggi e integrazioni.

Con delibera consiliare è stato approvato il bando di concorso per l'attribuzione di borse e servizi rivolti al sostentamento degli studenti meritevoli che sono stati selezionati:

- per reddito, in base ai valori degli indicatori economici dell'Isee e dell'Ispeu stabiliti dallo Stato;

- per merito, rivolto agli studenti universitari che hanno una carriera lineare negli anni, in base alla durata dei corsi di laurea, sostenendoli fino al primo semestre del fuori corso, così come disposto dalle normative di riferimento.

Le borse di studio messe a concorso sono state **6.444 di cui 260 riservate** alle varie categorie di studenti: portatori di handicap, orfani ospiti di strutture di accoglienza, vittime di mafia, abitanti nelle isole minori, ecc. I posti letto messi a concorso sono stati 670 di cui 14 riservati a studenti portatori di handicap, stranieri, ecc.

Le richieste di partecipazione al concorso per l'assegnazione dei benefici sono state presentate dagli studenti per via informatica e, dopo la compilazione on-line, stampate, sottoscritte e recapitate per raccomandata agli Uffici dell'Ersu, entro le scadenze indicate nel bando.

Le graduatorie per posti letto e borse di studio sono state stilate in base alle autocertificazioni presentate dagli studenti partecipanti e pubblicate sul sito dell'Ersu di Catania, nelle scadenze indicate nel bando.

Il bando sopraindicato ha compreso anche le borse di studio e le modalità di partecipazione degli studenti richiedenti i benefici per il programma di Mobilità Internazionale e dei portatori di handicap.

Hanno partecipato al concorso gli studenti iscritti all'Università di Catania, Accademia delle Belle Arti di Catania e gli Istituti di Alta Formazione Artistica e Musicale di Catania e Caltanissetta.:

- **per la borsa di studio hanno partecipato 7.130 studenti**

- **per il posto letto hanno partecipato 1.539 studenti**

- **per la borsa di mobilità internazionale hanno partecipato 620 studenti**

Gli operatori dell'Ufficio Assegnazione hanno assistito gli studenti partecipanti ai benefici sopra descritti: per telefono, per email o personalmente presso gli sportelli dell'Ufficio Assegnazione dell'Ersu.

Tutte le domande dei partecipanti ai benefici sono state convalidate, accertate ed archiviate nei locali predisposti dell'Ersu di Catania.

I pagamenti dei benefici sono stati pubblicate sul sito istituzionale dell'Ersu di Catania.

Oltre alle borse di studio ed ai servizi connessi (ristorazione e alloggio), l'Ersu è intervenuta a favore degli studenti con la concessione di sussidi straordinari destinati a porre rimedio a situazioni di improvviso e grave disagio economico e/o familiare, tali da compromettere la prosecuzione degli studi. Il sussidio è stato attribuito agli studenti che non sono beneficiari di altre provvidenze monetarie.

Per quanto riguarda il servizio "Sussidi straordinari" l'Ufficio ha istruito nell'anno 2016, con riferimento alle due scadenze regolamentari, n°**64 istanze** per le quali ha espresso parere d'idoneità, ai sensi del vigente regolamento, sottoposto agli organi consiliari. Gli studenti beneficiari nell'anno 2016 sono stati in **totale n° 32 a fronte di uno stanziamento di bilancio di € 117.000,00.**

Relativamente al rimborso degli abbonamenti dei trasporti sono state istruite n°**209** ed esitate n°**195** istanze a fronte di uno stanziamento di bilancio di € 53.000,00.

La gestione dei carichi di lavoro 2016 è stata assicurata da una sola unità con la qualifica di funzionario direttivo.

Pur in una situazione di difficoltà si ritiene che l'azione svolta nell'anno 2016 possa considerarsi migliorativa dell'efficacia dell'azione in materia di assistenza per casi estremi di bisogno degli studenti.

Le possibilità di miglioramento delle azioni svolte sono collegate al reperimento di ulteriori risorse finanziarie allo scopo di incrementare il piano degli interventi a sostegno dell'utenza studentesca, come pure all'incremento della dotazione organica dell'Ufficio.

Durante l'anno 2016 si è svolta l'analisi e la revisione delle tariffe e dei costi dei servizi allo scopo di contribuire a contenere i costi di gestione dell'Ente in funzione anche dei tagli operati dall'Amministrazione Regionale al contributo di funzionamento e il pieno sfruttamento delle risorse abitative e ristorative disponibili.

Con delibera consiliare sono state approvate le nuove tariffe mensa applicate ad utenti di varie categorie diversi dagli aventi diritto delle agevolazioni per il diritto allo studio: docenti universitari, studenti di altri Atenei, Master, scolaresche ed accompagnatori, associazioni varie, dipendenti universitari e regionali, varie utenze in convenzione.

Con delibera consiliare del **15/11/2016** è stato approvato il regolamento di foresteria ed il relativo tariffario per il pieno sfruttamento delle risorse abitative.

Nei limiti della normativa vigente e in risposta alla sempre maggiore scarsità delle risorse economiche disponibili l'Ersu ha proseguito l'apertura al mercato libero (a tariffe competitive) delle residenze, garantendo la qualità dei servizi e favorendo l'accesso ai servizi anche a studenti universitari non beneficiari.

Alle attività relative all'erogazione dei benefici si affiancano una serie di attività di controllo e di verifica, a cui negli ultimi tempi si è dato notevole impulso, in particolare: controlli inerenti al requisito di merito attraverso l'accesso agli archivi informatici dell'Università; accertamenti sui redditi dichiarati con il supporto dell'Agenzia delle Entrate.

Con apposita regolamentazione l'Ersu ha previsto che agli studenti vincitori dei benefici che presentano dichiarazioni mendaci viene revocato il beneficio attribuito e sono denunciati all'Autorità giudiziaria per l'eventuale sussistenza di reati di falso ideologico, falsa attestazione ad un pubblico ufficiale, truffa ai danni di pubblica amministrazione.

E' stata prevista la restituzione delle somme eventualmente percepite nel caso di benefici monetari e/o il rimborso per la fruizione di un servizio (posto letto e/o tesserino mensa), fermo restando il compito al Consiglio d'Amministrazione di stabilire inoltre le sanzioni amministrative

da quanti hanno reso false dichiarazioni. Esse variano dalla temporanea sospensione dall'accesso ai servizi (posto letto, tesserino mensa) alla esclusione permanente dagli stessi e dalla partecipazione ai concorsi per l'attribuzione dei benefici fino alla restituzione del doppio delle somme percepite e del doppio del valore dei servizi erogati (posto letto e/o tesserino mensa).

Ai sensi dell'art 2946 C.C. (prescrizione ordinaria), l'Amministrazione recupera, anche coattivamente, tutte le somme dovute dagli studenti entro il termine di dieci anni dalla data di incasso del relativo mandato di pagamento.

Nel contesto operativo del presente obiettivo l'Ersu ha avviato il programma di attivazione di un protocollo d'Intesa con la Guardia di Finanza, finalizzato alla verifica della veridicità degli Indicatori economici degli studenti italiani e di quelli stranieri, attraverso l'intervento dei rispettivi Consolati.

Dando anche incarico legale per il recupero delle somme indebitamente percepite.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dall'azione con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia in tema di piani di recupero di risorse dell'Ente.

Obiettivo operativo 1.5

Ricontrattazione delle condizioni dei contratti vigenti ed esperimento nuove gare nell'ottica di contenimento della spesa.

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa II** / Ufficio Gare / Ufficio Economato.

Azioni

In applicazione del D.lgs 50/2016 - Codice degli appalti e preso atto che i contratti stipulati in violazione degli obblighi di approvvigionarsi attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip S.p.A. sono nulli, l'Ersu ha provveduto ad utilizzare gli strumenti della piattaforma ME.PA.

L'Ersu ha concluso la gara a procedura negoziata per l'affidamento del servizio di portineria e custodia per le residenze universitarie e gli Uffici amministrativi.

E' stata avviata e conclusa la gara a procedura aperta per l'affidamento biennale del servizio di portineria e custodia per le residenze universitarie e gli Uffici amministrativi.

Tutti gli atti dei procedimenti amministrativi inerenti alle attività svolte nell'ambito del presente obiettivo sono inseriti nella Sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno del sito istituzionale, ai sensi della legge 190/2012.

L'Ersu ha avviato, nell'ottica di contenimento della spesa, la procedura per il riordino dei contratti di affitto in essere intimando a tutti i proprietari degli immobili disdetta o riduzione dei canoni d'affitto prevista per obbligo di legge.

Sull'argomento è stato richiesto parere all'Avvocatura dello Stato.

Nell'ottica di riordino delle modalità di spesa il Consiglio ha approvato :

-il regolamento con il quale ha ridefinito le funzioni e le modalità per l'espletamento del servizio Economato

- il regolamento dei lavori, servizi e forniture in economia che ha stabilito le regole di affidamento ancora più strettamente ispirato ai principi generali di buona amministrazione. e di contenimento della spesa.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dall'azione con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia in tema di contenimento della spesa.

Obiettivo operativo 2.2

Riqualficazione delle residenze e delle mense universitarie con aumento dell'offerta residenziale e ristorativa tramite l'apertura di nuovi punti di ristorazione e di strutture abitative e implementazione sistema di controllo della qualità dei servizi al fine di garantirne un costante buon livello.

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa II** /Ufficio Residenze / Ufficio Ristorazione.

Azioni

Azioni

Il servizio di ristorazione è stato rivolto alla generalità degli studenti dell'Università di Catania, agli iscritti alle Accademie di Alta Formazione Artistica e Musicale e a chi frequenta corsi di specializzazione e dottorati di ricerca e possono usufruire del servizio anche gli studenti universitari di passaggio a vario titolo presso l'Ateneo e gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, sempre più numerosi in questi ultimi anni.

In data 7 febbraio 2014 l'Ersu ha sottoscritto il contratto con la Ditta Pellegrini per la gestione del servizio di ristorazione nelle mense che ha consentito di dare stabilità e migliorare il servizio di ristorazione. A tale scopo è stato nominato un delegato, consigliere di amministrazione, quale referente per la vigilanza sull'efficienza del servizio e oggetto di costante monitoraggio. Il citato contratto, della durata quinquennale, prosegue senza criticità sotto l'attento monitoraggio del del Responsabile mense.

Attualmente il servizio viene fornito a regime presso tre sedi gestite in appalto :

- la mensa della Cittadella è stata totalmente ristrutturata con attrezzature di cucina di ultima generazione, climatizzata e resa confortevole;
- la mensa di via Oberdan è stata anch'essa ristrutturata e dotata di attrezzature di prim'ordine dopo esser stata messa in sicurezza sanando un grave danno strutturale che ne aveva causato la chiusura così come di sessanta posti letto allocati nei piani sovrastanti.
- la mensa di via Vittorio Emanuele denominata "ristorantino universitario" realizzata temporaneamente per garantire i pasti durante la chiusura dell'Oberdan, resta invece aperta alla luce dell'elevato indice di gradimento registrato dagli studenti.

Nei periodi di apertura del servizio nel corso dell'anno 2016 sono stati forniti complessivamente n. **260.983** pasti così ripartiti :

- **mensa Cittadella, periodo da gennaio a dicembre, n. 117.284**
- **mensa Oberdan, periodo da gennaio a dicembre n. 130638**
- **mensa V. Emanuele , periodo da gennaio a dicembre n. 13.061**

Con la collaborazione del personale e degli studenti sono stati elaborati i menù adottati presso le mense allo scopo di uniformare le preparazioni dei piatti e rendere pubblica e visibile agli utenti la composizione dei vari piatti offerti, consultabili presso la mensa o sul sito. In particolare si è proceduto a una analisi e a una revisione dei menù stagionali variando l'offerta alimentare presso le mense con l'introduzione di nuovi piatti, effettuando controlli sistematici per il miglioramento della qualità.

Periodicamente viene svolta con personale interno indagini sul grado di soddisfazione percepito dagli utenti che frequentano le mense che ha evidenziato un impegno dell'Ente ad un più attento e frequente controllo sulla qualità del servizio in appalto.

Il servizio abitativo è stato rivolto agli studenti europei ed extraeuropei in possesso dei requisiti richiesti dal bando di concorso ai sensi del Dpcm attuativo del 2 aprile 2001 ed è stato mirato ad attenuare il disagio socio-economico determinato dalla distanza tra il comune di residenza dello studente e la sede universitaria, mediante l'assegnazione di un posto alloggio.

Il posto alloggio è stato assegnato agli studenti fuori sede in possesso dei requisiti economici e di merito previsti dal bando di concorso pubblicato ogni anno al massimo entro il mese di luglio e disponibile presso le sedi dell'Ente e sul sito istituzionale.

L'assegnazione è avvenuta secondo l'ordine di graduatoria, tenendo conto della vicinanza tra la Facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Una quota dei posti letto è stata riservata agli studenti partecipanti ad un programma di mobilità internazionale presso l'ateneo catanese. I posti liberi successivamente all'assegnazione agli aventi diritto in base al bando, sono stati assegnati con la procedura extra-concorso aperta a tutti gli studenti.

Nei periodi di apertura delle residenze universitarie nel corso dell'anno 2016 sono stati forniti i seguenti posti letto:

- "Cittadella" Via Passo Gravina,.183 Catania n. 164
- "Centro" - Via G. Oberdan, 174 Catania n. 128
- "San Marzano" - Via S. Marzano, 29 Catania n. 33
- "Casa Morano" - Via Caronda, 224 Catania n. 44
- "Suore Cappucine" - Via Forlanini, 180 Catania n. 32
- "Calatabiano" - Via Mafalda di Savoia, 20 Catania n. 59
- "Verona" - Via Carrata - Catania n. 40
- "Caracciolo" - Via Caracciolo, 108 Catania n. 104
- "Musco" - Via Umberto,314 Catania n. 36
- "Giudecca" - di Via della Giudecca, 3 Siracusa n. 18
- "Toscano Scuderi" - Via Etnea, 436 Catania n. 36
- "Casa Castillet" - Corso Mazzini, 260 - Ragusa Ibla n. 18

Nell'ottica di riqualificazione delle residenze si è mantenuta l'apertura delle aule studio dell'Ersu di via Caronda, Via Oberdan e della Cittadella Universitaria. Per la gestione delle aule, molto frequentate dagli studenti universitari, l'Ersu ha affidato il servizio ad associazioni studentesche selezionate a seguito di avviso pubblico consentendo così un notevole risparmio.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dall'azione con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia in tema di riqualificazione dell'offerta residenziale e ristorativa.

Il Dirigente dell'Unità Operativa II valuta con giudizio almeno pari a *buono* il livello di rendimento e i parametri dei fattori professionali e comportamentali espressi durante il corso dell'esercizio dall'Ufficio che ha supportato l'azione correlata al presente obiettivo svolta dal Dirigente.

Obiettivo operativo 2.3

Valorizzazione di iniziative culturali, sportive, ricreative e di supporto alla didattica attraverso la partecipazione degli studenti, del personale e di istituzioni, e misure di accompagnamento alla carriera universitaria e di integrazione sociale e professionale dello studente.

Il presente obiettivo operativo 2016 è inquadrato nell'ambito dell'*Obiettivo Strategico n. 2* del triennio di rilevazione 2014/2016 e, in relazione al livello alto di complessità/priorità rivestito, ha avuto preventivamente attribuito per la performance operativa un valore (peso) di 10/80 del carico totale riferito al Dirigente dell'Unità Operativa I.

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa I** / Ufficio per le Attività Culturali.

Azioni

Per la valorizzazione delle iniziative nell'ambito del presente obiettivo sono state messe in atto le seguenti attività con appositi progetti formativi e misure che hanno avuto riflessi migliorativi nei percorsi di carriera universitaria e di integrazione sociale e professionale:

Interventi a sostegno della realizzazione di attività culturali e sociali organizzate da Associazioni Studentesche Universitarie, disciplinato con regolamento approvato dal Cda il 18/6/2013.- Spesa: € 64.100,00

Contributi a rimborso di spese sostenute per effettuare viaggi di studio, disciplinati con apposito regolamento approvato nella seduta consiliare del 21/1/2012. - Spesa: € 34.786,00

Borse di studio per la partecipazione a soggiorni di studio all'estero per la frequenza di corsi di lingua straniera, disciplinate con bando di selezione approvato dal Cda il 15/11/2016. - Spesa: € 98.400,00

Abbonamenti a prezzi agevolati per la stagione teatrale, musicale e cinematografica in convenzione con istituzioni locali, disciplinati con apposito bando di selezione approvato nella seduta consiliare del 02/12/2016. - Spesa . - € 15.000,00

Corsi finalizzati alla formazione nell'uso degli strumenti informatici per il conseguimento delle certificazioni internazionali realizzati in convenzione con istituzioni universitarie, disciplinati con bando di selezione approvato dal Cda 14/03/2016. - Spesa: € 23.160,00

Contributi a specializzandi e dottorandi per la partecipazione a stage/corsi perfezionamento, disciplinati con regolamento approvato dal Cda il 4/11/2011. - Spesa: € 4.400,00

Supporto alla realizzazione del Cineforum in lingua originale denominato "Learn by Movies". - Spesa : € 5.000,00

Interventi a sostegno e sponsorizzazione di eventi di interesse universitario con attività di promozione culturale e di valenza didattica che prevedono il coinvolgimento degli studenti universitari. - Spesa: € 18.500,00

Gli indicatori delle azioni svolte hanno rilevato i seguenti elementi procedurali distintivi:

- istruzione istanze entro 30 gg dalle scadenze dei termini di presentazione
- emissione, entro 30 gg dalla rendicontazione della spesa, dei decreti autorizzativi di pagamento che sono effettuati tramite accreditamento su conto corrente o attraverso mandati per cassa da riscuotere presso ciascuna filiale dell'istituto bancario tesoriere dell'Ente.
- svolgimento iter procedurale di selezione e di esecuzione del servizio nei tempi programmati in conformità alle disposizioni regolamentari e alle determinazioni dell'Organo di amministrazione;
- verifica periodica sullo stato di avanzamento degli obiettivi;
- massima pubblicità dell'attività e delle risultanze dei procedimenti con i mezzi di comunicazione utilizzati dall'Ente (sito istituzionale, pagina facebook, bacheche, giornali e mezzi di comunicazione).

Per quanto riguarda le risorse umane utilizzate, l'attività è stata espletata da due unità, un funzionario direttivo e un collaboratore amministrativo, con la copertura piena del servizio. Le stesse due unità ricoprono anche le funzioni dell'Urp.

Tutto quanto attiene il funzionamento e l'attività dell'Ufficio è inserito nella Sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno del sito medesimo, ai sensi della legge 190/2012.

Obiettivo operativo 2.4

Implementazione dei servizi e delle attività per l'accoglienza degli studenti per una più efficace integrazione nella vita quotidiana nelle residenze universitarie e definizione di un modello gestionale di una rete di sportelli.

Obiettivo operativo 2.5

Implementazione di un sistema informatico integrato e condiviso per l'accesso ai servizi dedicati agli studenti in sinergia con l'Università ed Enti territoriali.

Gli obiettivi operativi 2/4 e 2/5 vengono considerati congiuntamente per la stretta connessione dei temi trattati.

I presenti obiettivi operativi 2016 hanno natura trasversale, in quanto oggetto di azioni di più strutture organizzative, e sono inquadrati entrambi nell'ambito dell'*Obiettivo Strategico n. 1* del triennio di rilevazione 2014/2016. In relazione al livello alto di complessità/priorità rivestito, hanno avuto ciascuno preventivamente attribuito per la performance operativa un valore (peso) di 10/80 del carico totale riferito al Dirigente dell'U.O. I e di 16/80 del carico totale riferito al Dirigente dell'U.O. II

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa I** / Ufficio Assegnazione
Dirigente Unità Operativa II / Ufficio Residenze / Ufficio Ristorazione.

Azioni

Nel corso dell'anno si è data continuità alle attività previste riguardanti i servizi di accoglienza e informazione, consulenza individuale come percorso di supporto alla realizzazione di piani individuali di sviluppo formativo e professionale, tirocini extracurricolari.

Il servizio accoglienza si è arricchito di ulteriori opportunità per gli studenti ospiti delle residenze: feste-incontro, iniziative per una migliore conoscenza della città e delle sue occasioni culturali, con un'attenzione particolare per gli ospiti internazionali, la realizzazione brochure, locandine, pagine internet del sito, uscite su organi di stampa, la traduzione in inglese del materiale informativo.

Il servizio accompagna gli studenti dal momento del loro ingresso per tutto il periodo di permanenza ed ha riguardato oltre gli studenti idonei in graduatoria anche ospiti temporanei

Con l'ausilio di una buona collaborazione con il personale dell'Università e degli Istituti di Alta Formazione Artistica e Musicale, implementato con il sistema informatico, si è riusciti ad avere accesso e scambio di un'ampia gamma di informazioni.

Il sistema informatico adottato, in sinergia con altri Enti, ha permesso:

- agli studenti partecipanti ai benefici di visionare costantemente la propria posizione di studente, collegandosi al sito dell'Ersu di Catania attraverso una password personale ed essere informati tramite email di eventuali comunicazioni, evitando interminabili ed estenuanti file ed attese per informazioni.

- agli operatori degli uffici ha permesso di effettuare verifiche ed accertamenti più veloci riguardanti gli studenti partecipanti per quanto attiene all'iscrizione ed alla carriera intrapresa.

L'Ersu ha soddisfatto tutte le richieste di intervento a favore degli studenti con disabilità e a favore degli studenti ospiti partecipanti a programmi di mobilità internazionale.

L'implementazione della sezione del sito internet relativa all'Amministrazione trasparente è stata anche l'occasione per proseguire l'attività di strutturazione delle sezioni informative di interesse per un pubblico più ampio rispetto a quello tradizionale dell'Ersu.

L'utilizzo e l'accesso ai diversi canali informativi hanno consentito l'erogazione di un migliore servizio di assistenza soprattutto nella fase cruciale di compilazione delle domande..

Rientra nell'ambito dell'accoglienza il servizio Progetto salute con il quale gli studenti dell'Ateneo catanese hanno avuto a disposizione uno sportello dedicato all'Ersu dove prenotare la visita specialistica presso gli ambulatori del Policlinico.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dall'azione con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia in tema di accoglienza degli studenti e di accesso degli studenti ai servizi e benefici

I Dirigenti dell'Unità Operativa I e dell'Unità Operativa II valutano con giudizio almeno pari a *buono* il livello di rendimento e i parametri dei fattori professionali e comportamentali espressi durante il corso dell'esercizio dagli Uffici che hanno supportato l'azione correlata al presente obiettivo svolta dai Dirigenti.

Obiettivo operativo 2.6

Formazione e redistribuzione del personale in sintonia con l'evoluzione della struttura organizzativa e nuovo sistema di valutazione delle prestazioni con criteri premiali per migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.

Il presente obiettivo operativo 2016 è inquadrato nell'ambito dell'*Obiettivo Strategico n. 2* del triennio di rilevazione 2014/2016 e, in relazione al livello alto di complessità/priorità rivestito, ha avuto preventivamente attribuito per la performance operativa un valore (peso) di 16/80 del carico totale riferito al Direttore.

Area di responsabilità = **Direttore/ Ufficio Affari Delegati.**

Azioni

L'attuale dotazione organica dell'Ente è insufficiente e ha determinato la necessità di esternalizzare diversi servizi (portierato, mensa e manutenzione).

In sede di Commissione Regionale per il Diritto allo Studio in data 12.2.2014 era stata già evidenziata la necessità di adeguare la dotazione organica alle esigenze più volte rappresentate per consentire le tradizionali attività degli uffici e anche perché nuove normative impongono adempimenti amministrativi e procedure obbligatorie che comportano pesanti sanzioni in caso di inottemperanza.

Nell'anno 2016 è stato nuovamente rivolto l'invito all'Amministrazione Regionale affinché vengano assegnate ulteriori risorse di personale di modo che si garantiscano alti standard di qualità ai servizi erogati e nel contempo di procedere ad un puntuale monitoraggio dell'operato degli uffici e adottare gli opportuni provvedimenti per ottimizzare l'efficacia dell'azione amministrativa.

Nel corso dell'anno 2016 è proseguito il processo di riorganizzazione che ha interessato il livello di organigramma di ufficio, accompagnato dall'adeguamento delle mansioni attribuite ai dipendenti, coerenti con il loro profilo professionale, al fine di ottimizzare le risorse umane e rendere l'organizzazione più rispondente alle esigenze operative, previa verifica della valutazione dell'attività e dei risultati ottenuti dal personale.

Con il diretto coordinamento della Direzione, si è dato corso a numerosi incontri e approfondimenti finalizzati ad una effettiva condivisione di attività e processi, al fine di contribuire ad uno scambio di esperienze da parte dei dipendenti.

Il piano formativo ha scontato i vincoli derivanti dalle risorse finanziarie. Pur tuttavia la presenza all'interno dell'Ente di consolidate competenze in svariati ambiti di attività ha permesso di realizzare molti momenti formativi sui temi di interesse, infatti è stato organizzato un corso di formazione tenuto dall' Avv. D'Amico docente di diritto dell'Università Calabria sulla Trasparenza, L'anticorruzione e sul nuovo d.lgs. 50/2016 codice degli appalti.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dalle azioni svolte senza particolari criticità con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia della gestione organizzativa dell'organico.

Il Direttore valuta con giudizio almeno pari a *buono* il livello di rendimento e i parametri dei fattori professionali e comportamentali espressi durante il corso dell'esercizio dall'Ufficio che ha supportato l'azione correlata al presente obiettivo svolta dal Dirigente.

Obiettivo operativo 3.1

Sviluppo del sito istituzionale al fine di garantire la migliore informazione in merito all'operatività dei servizi e una maggiore visibilità dell'immagine dell'Ente nell'ambito istituzionale e studentesco anche con l'utilizzo dei social network.

Area di responsabilità = **Direttore** / Ufficio Stampa

Azioni

E' stato dato un forte impulso alla presenza in rete dell'Ersu e ai servizi di comunicazione che con l'attivazione di ulteriori canali ha portato ad un'ulteriore fase di sviluppo e potenziamento.

Il sito web istituzionale è aggiornato con puntualità garantendo una continua e corretta informazione sull'attività e i servizi erogati dall'Ente, che dispone altresì del giornale informatico *Ersuonline.it* destinato all'utenza studentesca universitaria.

Una particolare attenzione è stata dedicata allo sviluppo degli strumenti di comunicazione della rete sociale (social network) che sono risultati utili per rafforzare e diffondere l'immagine dell'Ente.

L'Ersu ha attivato profili su facebook che ha conosciuto una crescita costante in termini di contatti e su youtube dove sono stati pubblicati video a documentazione di diversi segmenti dell'attività dell'Ente.

Il rafforzamento dell'utilizzo del social network, abbinato a campagne informative coordinate tra gli uffici, hanno permesso un miglioramento dell'immagine dell'Ente .

Per le finalità di diffusione e la propaganda mediatica dell'Ente sono stati realizzati diversi eventi, documentati dettagliatamente sul sito, tra i quali: V edizione del premio Pirandello, mostra fotografica su "Momenti di vita universitaria", Salone dello studente , V giornata di studio della professione medica, III edizione della "Giornata della Memoria", III edizione premio Katané, lo Staff Week Erasmus e il Progetto salute.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dall'azione con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dell'informazione istituzionale e della promozione dell'immagine dell'Ente.

Obiettivo operativo 3.2

Monitoraggio sistematico e aggiornamento del piano triennale della trasparenza (d.lgs 33/2013) quale strumento per la prevenzione e la repressione del fenomeno corruttivo nella pubblica amministrazione e attuazione disposizioni in materia di certificazione e dichiarazioni sostitutive.

Area di responsabilità = **Dirigente Unità Operativa I**/Ufficio Prevenzione corruzione e trasparenza

Azioni

L'Ufficio Prevenzione della corruzione e della trasparenza è composto da tre unità di personale : il Dirigente responsabile e n. 2 collaboratori.

E' stata creata la Sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno del sito istituzionale dell'Ente relativa alle disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione e del decreto lgs 32/2013 relativo al riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Il Responsabile ha verificato l'attuazione del Piano, ha eseguito la rotazione degli incarichi degli uffici ed ha organizzato conferenze di servizio sul tema per formare i dipendenti, non avendo avuto la possibilità di far partecipare questi ultimi a programmi di formazione a causa della carenza di risorse e di personale. Inoltre è stata predisposta e pubblicata sul sito istituzionale dell'amministrazione all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" sottosezione "Altri contenuti-Corruzione", la relazione recante i risultati dell'attività svolta.

Ai sensi dell'art. 1 comma 32 della legge 190/2013 l'Ufficio della trasparenza ha pubblicato nella sezione "gare" tutti i procedimenti di autorizzazione e concessione lavori, servizi e forniture.

Inoltre, entro il 31 gennaio, le medesime informazioni relative all'anno precedente sono state pubblicate in tabelle riassuntive rese liberamente scaricabili e trasmesse in formato digitale all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici.

Nell'anno 2016 si è proceduto altresì all'aggiornamento di tutte le sezioni della piattaforma e specificatamente: del piano triennale della trasparenza e l'integrità, della pubblicazione dei provvedimenti amministrativi, atti generali e regolamenti, organizzazione del personale, incarichi amministrativi, tassi di assenza e contrattazione collettiva, dati inerenti agli organi di indirizzo politico, consulenti e collaboratori, bilanci, beni immobili di proprietà e in locazione, pagamenti dell'Amministrazione, accesso civico, ecc.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dalle azioni svolte con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia in tema di trasparenza, prevenzione e repressione. di cui alla legge 190/2012

Obiettivo operativo 3.3

Processo di modernizzazione attraverso l'informatizzazione delle banche dati, protocolli d'intesa con gli uffici finanziari e istituzioni pubbliche, sviluppo sistema di certificazione, tirocini di studio e lavoro.

Area di responsabilità = **Direttore** / Uffici Direzione /Assegnazione/ Protocollo

Azioni

L'Ersu ha dato corso ai processi di informatizzazione delle attività dell'Ente con accesso a banche dati e realizzazione di rete intranet per la comunicazione tra gli uffici e le sedi periferiche.

E' stato adottato un nuovo programma informatico per tutte le operazioni di gestione del bando unico di concorso per l'assegnazione dei benefici del diritto allo studio di cui al Dpcm 9/4/2001 e l.r. 20/2002 che ha permesso altresì agli studenti di visionare la propria autocertificazione, integrare o variare i propri dati, presentare istanze varie.

Il nuovo programma informatico ha permesso agli operatori dell'Ufficio Assegnazione, dell'Ufficio Residenze e del tesserino mensa, attraverso il collegamento informatico di visionare ed operare, ciascuno per le proprie competenze, le richieste degli studenti, senza bisogno di ulteriori scambi di informazione tra gli uffici.

Lo studente, grazie al sistema informatico, ha potuto accedere ai vari servizi on line senza fare lunghe file agli sportelli ed inoltre, dove necessario, presentandosi negli uffici ha avuto la possibilità di accedere ai vari servizi senza bisogno di presentare ulteriori certificazioni.

In questo contesto si inseriscono i risultati condivisi con l'Università in specifici ambiti di comune semplificazione di attività e con favorevoli ricadute in favore dell'utenza studentesca.

Nel processo di modernizzazione si collocano i nuovi sistemi interattivi con gli studenti: il monitoraggio delle news e dei commenti postati su facebook offrono l'opportunità di correttivi per una comunicazione efficace.

E' stato introdotto il nuovo protocollo informatico per la corrispondenza dell'Ente che mira a identificare in maniera univoca e razionale i vari mittenti/destinatari nell'anagrafica dell'applicativo del Protocollo per facilitare la registrazione e la ricerca di tutta la posta in entrata e in uscita.

I documenti ricevuti per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono stati assegnati agli Uffici competenti attraverso la rete interna dell'Ente al termine delle operazioni di registrazione e memorizzazione su supporti informatici. I documenti ricevuti in formato cartaceo, una volta concluse le operazioni di registrazione, sono fatti pervenire agli Uffici di competenza per via informatica attraverso la rete interna.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dalle azioni svolte con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti.

I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia del processo di modernizzazione dell'Ente.

Obiettivo operativo 3.4

Miglioramento del sistema ad utilizzo dell'Urp finalizzato all'avvio di collegamenti telematici con le banche dati presenti allo scopo di facilitare e razionalizzare la procedura d'accesso ai documenti dell'Ente sia per gli utenti che per il personale interno.

Area di responsabilità = **Direttore** / Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Azioni

In materia di relazioni con il pubblico, l'anno 2016 è stato caratterizzato dalla messa a regime dello specifico Regolamento organizzativo interno conforme alla Legge n. 150/2000 e dal conseguente esercizio di coordinamento e di collegamento tra gli uffici interessati. La riorganizzazione delle attività e delle responsabilità connesse al processo di informazione agli studenti ha migliorato le procedure d'accesso alle conoscenze e ai documenti in modo da assicurare l'omogeneità e la uniformità delle informazioni rendendole disponibili al pubblico in modo chiaro e accessibile e sviluppando nel contempo le relazioni con le persone, le istituzioni e le imprese.

L'Urp dell'Ersu di Catania ha presidiato con continuità la corrispondenza mail, le comunicazioni telefoniche e lo sportello in sede assicurando risposte veloci e puntuali alle richieste pervenute riguardanti informazioni, segnalazioni, reclami, quesiti, proposte e accesso ai documenti amministrativi, rispettando la regolarità di tempi e modalità previsti dal Regolamento approvato dal Cda.

I contatti settimanali con l'utenza in modalità di front office o attraverso lo scambio di mail sono quantificabili indicativamente in oltre **200** con punte più che raddoppiate in occasione di scadenze amministrative.

Le risorse umane utilizzate dall'Urp sono le stesse due unità, un funzionario direttivo e un collaboratore, che compongono l'Ufficio per le Attività Culturali che ricoprono quindi le funzioni di entrambi gli Uffici.

E' in fase di analisi per la successiva applicazione lo sviluppo del sistema dei collegamenti in modalità telematica ottimale che consentirà di potenziare e armonizzare i flussi di informazione tra gli uffici e di mettere a punto un modello di intervento che potrà essere attuato anche con la collaborazione di altre realtà accademiche.

L'Urp non ha potuto disporre di nessuna risorsa economica, indispensabile per utilizzare ulteriori margini di intervento e miglioramento che sono collegati parimenti all'incremento della dotazione organica al fine di consentire la copertura piena del servizio.

Pur in una situazione difficile si ritiene che l'azione svolta nell'anno 2016 possa comunque considerarsi migliorativa dell'efficacia e dell'efficienza amministrativa in materia di comunicazione e promozione dell'Ente.

L'Ersu ha adottato il Piano della Performance di cui al d.lgs 150/2009 che è il documento programmatico all'interno del quale, coerentemente con le risorse assegnate, vengono resi evidenti

gli obiettivi e i principi basilari per avviare la valutazione della performance dell'Ente, coerentemente con la complessiva programmazione strategica e finanziaria della Regione Siciliana. Attraverso il ciclo di gestione della Performance si è passati dalla programmazione alla verifica dei primi risultati degli obiettivi perseguiti nell'azione amministrativa con il monitoraggio costante delle fasi ai fini del rispetto del cronoprogramma attuativi evidenziando e proponendo in un costante confronto con i soggetti interessati misure correttive al fine di assicurare il rispetto della tempistica. Tutto quanto attiene l'Urp e il suo funzionamento e il Piano della Performance sono resi visibili sul sito istituzionale dell'Ente e sono inseriti nella Sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno del sito medesimo, ai sensi della legge 190/2012.

Risultati

Sono state realizzate tutte le attività previste dalle azioni svolte con piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso, nei tempi e nei modi previsti secondo il cronoprogramma concordato. I risultati realizzati concorrono al raggiungimento dell'obiettivo determinando un sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia del processo di relazione con il pubblico e di programmazione e verifica attraverso lo strumento del Piano della Performance degli obiettivi perseguiti nell'azione amministrativa.

Conclusioni

Analizzando i risultati conseguiti ed il grado di raggiungimento dei singoli obiettivi, si può ritenere mantenuto lo standard quali-quantitativo delle attività e servizi e un registrare sostanziale miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dei procedimenti e degli applicativi adottati, o in fase di studio per la successiva applicazione, che hanno consentito di incidere significativamente sui tempi e sulla qualità dei servizi che l'Ente stesso è chiamato ad assicurare.

Elementi essenziali dell'azione dell'Ersu sono stati rappresentati dagli indicatori che più di altri si inseriscono nel rapporto con l'utente e diventano strumenti di miglioramento della performance, cioè :

la trasparenza che ha favorito forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità allo scopo di consentire di comprendere i procedimenti decisionali ed assicurare nel contempo la partecipazione dei soggetti coinvolti;

la semplificazione delle procedure che ha introdotto meccanismi rivolti a ridurre i tempi del procedimento e fornire servizi e risposte in tempi brevi evitando procedure superflue e un eccesso di burocratizzazione dell'attività amministrativa.

In questo contesto si inseriscono i risultati condivisi con l'Università in specifici ambiti di comune semplificazione di attività con favorevoli ricadute in favore dell'utenza studentesca.

In questo primo anno di adozione in via sperimentale del piano c'è comunque da rilevare che le fasi del processo di rilevazione e di valutazione hanno risentito della tempistica di approvazione del bilancio (esercizio provvisorio fino ad aprile e ratifica assessorato regionale a novembre) e hanno

presentato elementi di debolezza e criticità, ai fini dell'ottimale misurazione e definizione degli andamenti gestionali, riguardo specificatamente:

- il collegamento degli obiettivi alle risorse finanziarie in sede di programmazione;
- la definizione e il monitoraggio di indicatori oggettivi di misurazione della performance;
- l'aggiornamento degli obiettivi nel corso dell'esercizio in relazione a fattori esterni.

Sarà cura della Dirigenza incrementare una partecipazione più attiva dei soggetti interessati per consentire che il processo di programmazione, monitoraggio, valutazione abbia un carattere unitario e sia assicurata coerenza ai diversi strumenti (bilancio preventivo e piano della performance) pure nelle diverse finalità degli stessi, con tempi certi perentori delle fasi che mettano le strutture organizzative in grado di presidiare in modo virtuoso ed efficace le fasi di monitoraggio e valutazione.

Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance potranno essere adottate ed esplicitate nel corso del triennio, a seguito della eventuale nomina dell'O.I.V., in modo che le carenze che dovessero emergere nel corso della realizzazione del piano possano essere superate con una riprogrammazione degli obiettivi, delle attività, dei mezzi, dei tempi delle responsabilità che si rivelassero come elementi di criticità del piano stesso e attraverso la razionalizzazione attenta delle spese, contemperata con l'ulteriore obiettivo di mantenere alti gli standard qualitativi dei servizi erogati.

Una riflessione finale è rivolta alla presa d'atto in maniera sempre più chiara della circostanza che in una fase storica di congiuntura, nella quale le risorse pubbliche destinate al Diritto allo Studio Universitario sono insufficienti per coprire il fabbisogno e la domanda complessiva studentesca, il ruolo di sostegno degli enti preposti diventa sempre più incisivo e in molti casi determinante.

F.to

Il Direttore

Dott. Valerio Caltagirone