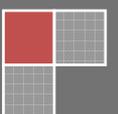


Piano Triennale *della* Performance 2016-2018

Approvato con Decreto del Presidente del C. di A.
n° 67 del 29/09/2016



INDICE:

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS	4
2.1. <i>Chi siamo e cosa facciamo</i>	4
3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ERSU (REGOLAMENTATA DALLA L.R. 20/2002)	5
3.1. <i>Gli Organi Istituzionali</i>	5
4. IDENTITÀ.....	10
4.1. <i>L'Amministrazione in cifre</i>	10
5. MANDATO ISTITUZIONALE E MISSION.....	13
5.1. <i>Albero della performance</i>	14
6. ANALISI DEL CONTESTO	18
6.1. <i>Analisi del contesto interno</i>	19
6.2. <i>Analisi dell'ambiente esterno</i>	22

1. Presentazione del Piano della Performance

La preparazione del Piano della Performance e del Programma della Trasparenza, previsti dal D.Lgs. 27/10/2009 n. 150, fornisce all'ERSU di Palermo la possibilità di consolidare e razionalizzare gli strumenti di programmazione, di documentazione e rendicontazione adottati nel corso di questi anni.

Il Piano della Performance si inserisce all'interno del Ciclo della Performance individuato dalla riforma avviata con Legge delega 15/2009 e implementata con il D.Lgs. n. 150/2009 e il D.Lgs. n. 198/2009, successivamente integrato dalla Delibera Civit, oggi Anac, n. 6 del 2013 che nasce con l'intento di concentrare "l'attenzione su alcuni elementi ritenuti prioritari, sia alla luce dei risultati di monitoraggio a conclusione del primo ciclo di gestione della performance, sia alla luce dei provvedimenti normativi nel frattempo intercorsi".

Nell'ambito di tale ciclo, il Piano costituisce la prima fase di un più ampio processo che va dalla pianificazione al monitoraggio e alla misurazione, fino ad arrivare alla valutazione della performance organizzativa nel suo complesso e a quella individuale come contributo del singolo al raggiungimento dei risultati.

La predisposizione di una programmazione triennale, **Piano Triennale della Performance (PTP)**, adempie ad un obbligo di legge previsto dal D.Lgs. n. 150/2009 e costituisce l'occasione per organizzare le attività dell'Ente secondo criteri di trasparenza, integrità, efficacia ed efficienza.

Il PTP, quindi, è stato redatto tenendo conto:

- della L.R. n. 5 del 5/4/2011 che ha recepito in parte il D.Lgs. N. 150/2009, riconoscendo immediatamente operativi solo alcuni articoli (artt. 13, 4, 5 comma 2, 6, 7 comma 1, 8, 9, 10, 11 e 15) sui quali ogni Amministrazione di cui all'art. 1, comma 1 della L.R. 10/2000 è tenuta ad adeguare tempestivamente i propri ordinamenti;
- del D.P. n. 52 del 21 giugno 2012 emanato dalla Regione Siciliana, ad oggetto "Regolamento attuativo dell'articolo 11, comma 3, della legge regionale 5 aprile 2011, n. 5, recante norme in materia di misurazione, valutazione e trasparenza della performance";
- degli strumenti di programmazione, controllo e di valutazione già in uso presso l'Ente.

In considerazione delle criticità contingenti ad oggi in essere, di seguito descritte, il Piano è orientato alla sostenibilità e alla gradualità delle attività da realizzare. La performance che si intende raggiungere è commisurata alle attuali potenzialità dell'Ente.

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholders

2.1. Chi siamo e cosa facciamo

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Palermo é un ente di diritto pubblico, avente personalità giuridica, dotato di proprio patrimonio, autonomia amministrativa e gestionale e di personale, istituito dalla Regione Sicilia in attuazione della L.R. n. 20 del 25 novembre 2002 recante "*Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia*", in sostituzione della *disciolta Opera Universitaria, quale ente gestore del DSU*" e dalle successive leggi regionali 4/2003, 15/2006, 2/2007, che hanno integrato la suddetta legge.

Il Diritto allo Studio Universitario (DSU) é per l'appunto un diritto stabilito dalla Costituzione Italiana rivolto a tutti gli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi economici, a raggiungere i gradi più alti degli studi. Quindi, anche a coloro che si trovano per vari motivi in condizioni economiche disagiate, ossia tali per cui hanno difficoltà oggettive a proseguire gli studi, viene espressamente riconosciuto tale diritto.

In questo contesto il sistema e le politiche in materia di DSU si sono evoluti nel tempo da una impostazione di carattere prettamente assistenziale (concessione dei benefici relativi alla borsa di studio, al posto alloggio, al pasto gratuito) ad un'impostazione maggiormente improntata alle necessita degli studenti volte al completamento del loro percorso universitario in modo proficuo e regolare.

Questa filosofia ha fatto si che i soggetti gestori degli interventi per il diritto allo studio universitario possano erogare servizi e benefici ad una platea di beneficiari sempre più ampia.

Gli interventi che vengono effettuati in favore degli studenti possono essere raggruppati in due categorie in base alla tipologia dei destinatari, ossia:

1) gli interventi destinati agli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, fra cui:

- le borse di studio;
- le borse di studio riservate (es. le borse per gli studenti portatori di handicap, per la mobilita internazionale ...);
- il servizio abitativo;
- altri interventi finanziari (es. integrazione per i laureati, altri sussidi o sovvenzioni straordinarie);

2) gli interventi destinati alla generalità degli studenti (ossia una categoria di interventi di cui possono usufruire tutti gli studenti indipendentemente dalla condizione economica e dal merito) ed in questa categoria rientrano principalmente:

- il servizio di ristorazione;

- il servizio informatico;
- le attività culturali, sportive e ricreative.

L'ERSU ha, quindi, lo scopo di garantire e promuovere il Diritto allo Studio Universitario fornendo assistenza e sostegno agli studenti universitari mediante l'erogazione di benefici e servizi che favoriscano l'accesso e la frequenza agli studi universitari ed il successo nel percorso formativo scelto, in special modo per coloro che, pur essendo meritevoli negli studi, si trovano in condizioni di disagio economico.

3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ERSU (regolamentata dalla L.R. 20/2002)

3.1. *Gli Organi Istituzionali*

Gli organi di governo dell'ERSU di Palermo sono:

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

Il **Consiglio di Amministrazione (C. di A.)** è un organo collegiale che sovrintende alle funzioni di programmazione, indirizzo e controllo delle attività relative alla gestione amministrativa, finanziaria ed economico-patrimoniale dell'Ente; esso definisce le linee di indirizzo gestionali, gli obiettivi ed i programmi da attuare in conformità alla mission dell'Ente e verifica che i risultati conseguiti siano rispondenti a quanto programmato. In particolare, interviene nelle decisioni relative all'impiego delle risorse ed in quelle concernenti l'approvazione della stipula di contratti e convenzioni; nelle decisioni relative alle procedure e regolamenti di funzionamento amministrativo; nelle decisioni relative ai criteri e meriti di accesso ai benefici del diritto allo studio (nel rispetto delle norme che regolano la materia) e nella definizione delle tariffe di accesso ai servizi. Infine, delibera il bilancio di previsione e le relative variazioni ed approva il conto consuntivo.

Il Consiglio di Amministrazione è nominato con decreto dell'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale ed è composto da:

- a) il presidente;
- b) due rappresentanti della Regione;
- c) due rappresentanti dei professori universitari di prima e di seconda fascia;
- d) un rappresentante dei ricercatori universitari;

- e) tre rappresentanti degli studenti che non si trovano oltre il secondo anno fuori corso dalla data di prima immatricolazione;
- f) un rappresentante delle seguenti categorie: studenti iscritti a corsi di specializzazione, di dottorati di ricerca e dell'Alta Formazione Artistica e Musicale
- g) un rappresentante degli studenti che frequentano i consorzi universitari istituiti nelle province sulle quali gli E.R.S.U. esercitano la propria competenza territoriale.

Il **Presidente** é nominato dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, di concerto con il rettore dell'Università degli Studi di Palermo.

Il Presidente:

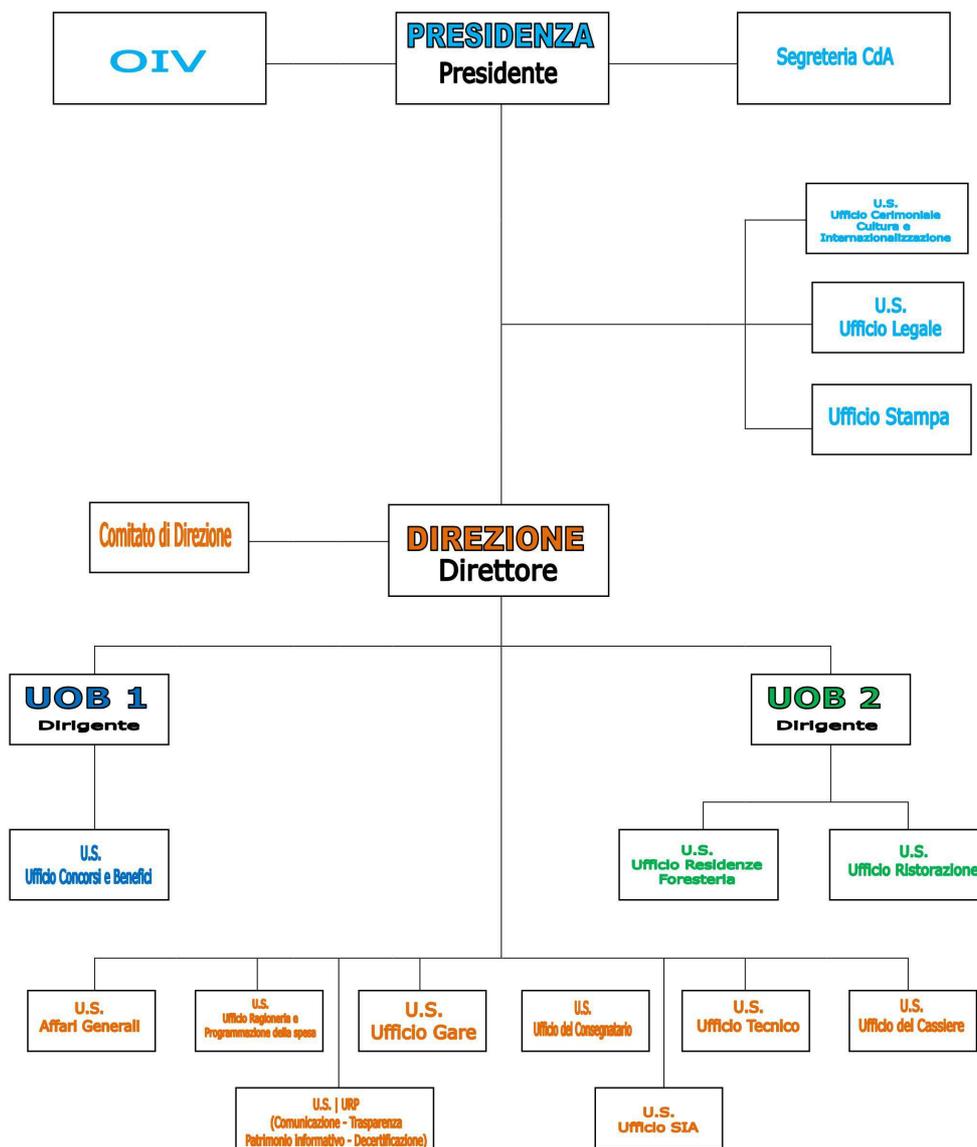
- a) ha la legale rappresentanza dell'ente;
- b) convoca e presiede il consiglio di amministrazione e stabilisce l'ordine del giorno;
- c) vigila sull'esecuzione delle deliberazioni del consiglio di amministrazione e sull'andamento dell'ente;
- d) in caso d'urgenza adotta con decreto, sentito il direttore, i provvedimenti necessari per garantire l'erogazione dei servizi e il funzionamento dell'ente, sottoponendo lo stesso a ratifica del consiglio di amministrazione nella prima seduta successiva.

Il **Direttore** dell'ente é nominato ai sensi e con le modalità previste dall'art. 14 della Legge regionale del 25 novembre 2002, n 20. Il Direttore ha poteri di proposta in ordine agli atti di competenza del Consiglio di Amministrazione, provvede all'esecuzione delle delibere, dirige il personale, sovrintende al buon funzionamento degli uffici e dei servizi, cura gli atti contabili ed esercita tutte le altre funzioni demandategli dal regolamento. In particolare, sottoscrive gli atti che comportano impegni di spesa ed è responsabile della legittimità degli atti del consiglio di amministrazione e del presidente.

Il **Collegio dei Revisori dei conti** svolge i compiti di cui all'articolo 2403 del Codice civile; segnala, contestualmente al consiglio di amministrazione e all'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, i vizi di legittimità degli atti e avanza eventuali osservazioni di merito; presenta annualmente al medesimo Assessore una relazione illustrativa sull'andamento della gestione dell'ente.

L'ERSU presenta una organizzazione strutturata in Unità Operative di Base ed uffici semplici, rappresentata nel seguente organigramma:

Reingegnerizzazione delle S.O.



Uffici afferenti la Presidenza

OIV, istituito in base al D.Lgs. n. 150/2009, svolge, principalmente, le seguenti funzioni:

- ✓ attività di controllo strategico per verificare l'effettiva attuazione delle scelte contenute nelle direttive ed altri atti di indirizzo politico e referto diretto all'organo di indirizzo politico-amministrativo;
- ✓ monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elaborazione della Relazione annuale sullo stato dello stesso;
- ✓ misurazione e valutazione della performance delle strutture dell'Amministrazione;
- ✓ validazione della Relazione sulla performance e assicurazione della visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione;
- ✓ proposta annuale della valutazione dei dirigenti di vertice;
- ✓ graduatoria delle valutazioni individuali del personale dirigenziale e non;
- ✓ promozione e attestazione dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza ed integrità;
- ✓ verifica dei risultati e delle buone pratiche di promozione delle pari opportunità.

1. **la Segreteria del Consiglio di Amministrazione** cura i rapporti con il Presidente ed il C. di A., redige i verbali e svolge funzioni di supporto amministrativo alle attività del C. di A.;
2. **l'ufficio Cerimoniale, cultura e internazionalizzazione** cura l'organizzazione delle manifestazioni culturali che si svolgono nell'Ente, con particolare cura del cerimoniale e partecipa ad iniziative europee finanziate con fondi finalizzati allo sviluppo economico e all'attuazione delle politiche di coesione sociale relative al settore istruzione;
3. **l'Ufficio Legale** svolge un servizio di consulenza ed assistenza legale interno, rivolto esclusivamente agli uffici ed agli organi istituzionali. In particolare, fornisce la propria assistenza redigendo pareri su questioni giuridiche, provvedendo ad effettuare ricerche normative e giurisprudenziali, prestando altresì la propria consulenza in ordine all'adozione, da parte degli uffici, di atti o di provvedimenti che presentino particolari complessità. L'Ufficio Legale rappresenta l'Amministrazione in giudizio;
4. **l'Ufficio Stampa** coordina i rapporti con i mezzi di informazione per la diffusione e la propaganda mediatica dell'ente e provvede alla pubblicazione dell'house organ dell'ente ed alla redazione e stampa di materiale divulgativo;

Uffici afferenti la Direzione

5. **Il Comitato di Direzione**, istituito in base all'art. 25 del Regolamento dell'ERSU di Palermo, esercita un ruolo di impulso operativo e di supporto organizzativo. Esso svolge inoltre un ruolo di collegamento delle strutture organizzative con gli organi. Il Comitato di Direzione, inoltre, costituisce un organismo a carattere consultivo relativamente:
 - a) alla valutazione del personale comparto finalizzata all'erogazione dei compensi a titolo di produttività e di miglioramento dei servizi;
 - b) alla pesatura delle eventuali aree di posizione organizzativa;
 - c) alla valutazione dei risultati conseguiti dai titolari di posizione organizzativa.
6. **l'Ufficio Affari Generali**, ha la finalità di assicurare l'efficiente gestione dei servizi operativi e professionali necessari per il funzionamento e il mantenimento dell'Ente. Si occupa anche della gestione del protocollo e delle pratiche amministrative inerenti gli aspetti della vita lavorativa del personale dell'Ente;
7. **l'Ufficio Ragioneria e Programmazione della Spesa** è incaricato della gestione del bilancio in entrata ed in uscita (in particolare l'emissione dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso), del monitoraggio delle risorse monetarie (la gestione degli impegni di spesa), della gestione delle dichiarazioni fiscali e della predisposizione del bilancio dell'Ente;
8. **l'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)** ha il compito di dare piena visibilità all'attività dell'ente, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività dello stesso, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi. Esso cura e gestisce la piattaforma informatica dell'Ente "Amministrazione Trasparente", gestisce le attività di informazione rivolte all'utenza, promuove campagne di orientamento e si occupa di migliorare l'accesso ai servizi da parte degli utenti; assolve gli adempimenti previsti dall'art. 15 della legge di stabilità 183/2011 e sopra specificati ai punti a) b) c) d) ed e);
9. **l'Ufficio Gare** cura la gestione amministrativa e le procedure per l'acquisizione di beni e servizi ;
10. **l'Ufficio del Consegnatario** redige l'inventario dei beni mobili ed immobili, curando il suo periodico aggiornamento;
11. **l'Ufficio Sistemi Informativi Automatizzati** pianifica, cura e gestisce le attività informatiche dell'ente, dall'acquisto del materiale hardware e software alla gestione delle reti. Si occupa inoltre della gestione delle aule di informatica destinate agli studenti;

12. **l'Ufficio Tecnico** con competenze per la gestione del patrimonio immobiliare dell'Ente con particolare riguardo alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle residenze universitarie;
13. **l'Ufficio del Cassiere** con compiti di gestione ed amministrazione dei rapporti coi fornitori di beni e servizi in merito agli approvvigionamenti di beni mobili;

Uffici afferenti la UOB 1

15. **l'Ufficio Concorsi e Benefici** è incaricato della gestione del processo di valutazione delle richieste di agevolazioni economiche;

Uffici afferenti la UOB 2

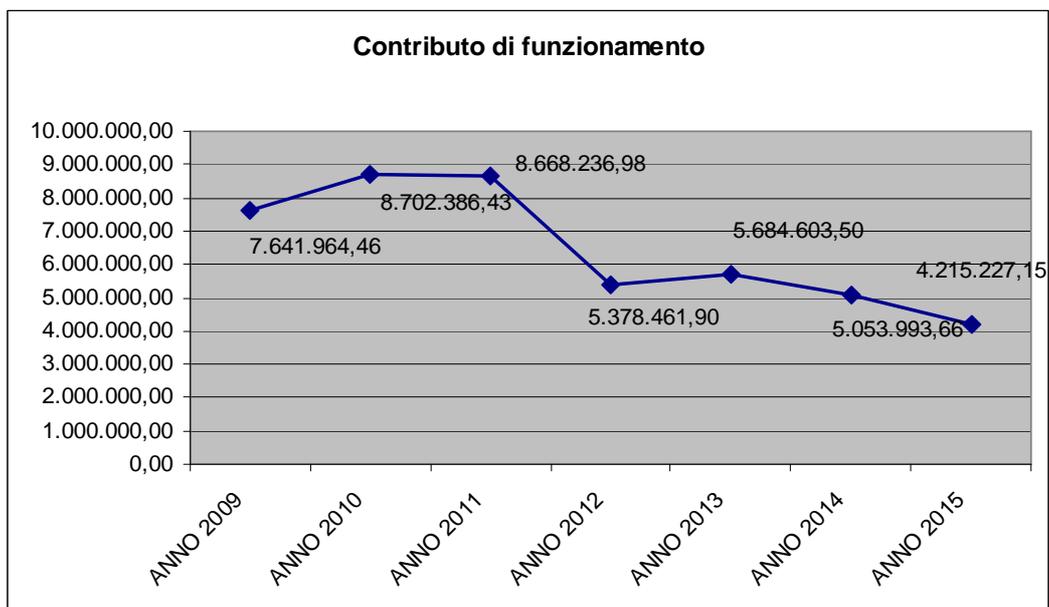
16. **l'Ufficio Ristorazione** ha il compito di rilevazione delle attività di mensa e del rapporto contrattuale coi fornitori delle mense;
17. **l'Ufficio Residenze Foresteria** gestisce le attività di accesso e permanenza degli studenti nelle strutture residenziali e la riscossione delle rette. A quest'ufficio afferiscono i referenti delle singole residenze.

4. Identità

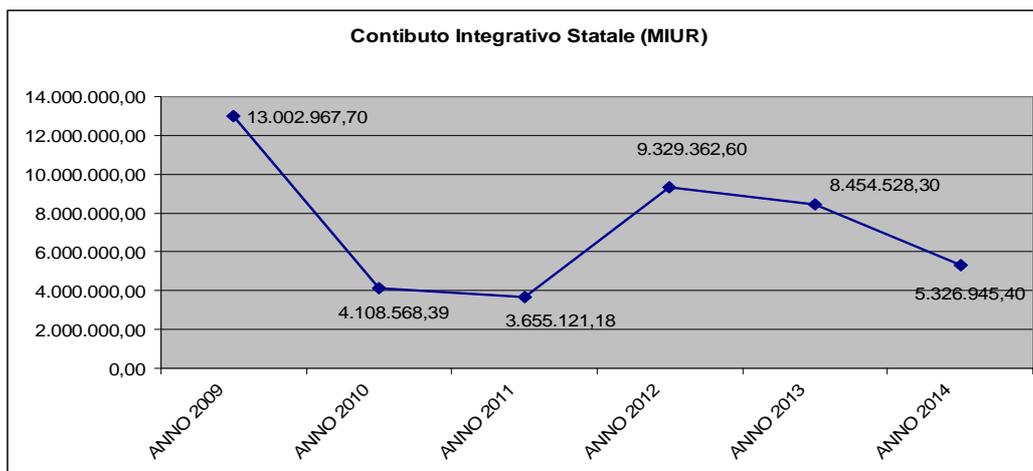
4.1. L'Amministrazione in cifre

Contesto finanziario: Le entrate previste in bilancio hanno come origine principale i trasferimenti correnti di fondi dal bilancio regionale. I contributi erogati all'Ente, come evidenziato nelle tabelle sottostanti, hanno avuto il seguente flusso negli anni.

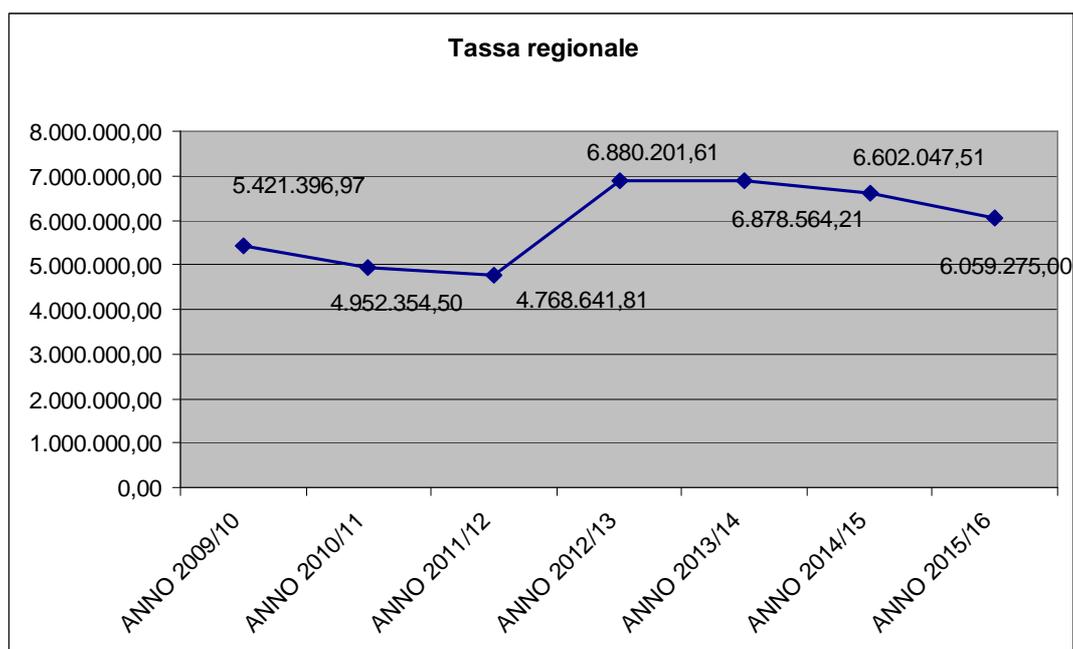
Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)	
ANNO 2009	7.641.964,46
ANNO 2010	8.702.386,43
ANNO 2011	8.668.236,98
ANNO 2012	5.378.461,90
ANNO 2013	5.684.603,50
ANNO 2014	5.053.993,66
ANNO 2015	4.215.227,15



Contributo Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)	
ANNO 2009	13.002.967,70
ANNO 2010	4.108.568,39
ANNO 2011	3.655.121,18
ANNO 2012	9.329.362,60
ANNO 2013	8.454.528,30
ANNO 2014	5.326.945,40
ANNO 2015	Contributo non ancora assegnato



Tassa regionale	
ANNO 2009/10	5.421.396,97
ANNO 2010/11	4.952.354,50
ANNO 2011/12	4.768.641,81
ANNO 2012/13	6.880.201,61
ANNO 2013/14	6.878.564,21
ANNO 2014/15	6.602.047,51
ANNO 2015/16	6.059.275,00



5. Mandato istituzionale e mission

Il Diritto allo Studio Universitario in Italia è previsto dall'art. 34 della Costituzione: *"I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi"* e *"la repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso"*.

Per diversi decenni le Università hanno svolto funzioni di sostegno agli studenti attraverso le Opere Universitarie, già istituite con regio decreto del 31 agosto 1933 n. 1592, art. 198 e successive modifiche, che erano organismi strumentali delle Università stesse, preposti allo svolgimento di attività di sostegno agli studenti bisognosi, in applicazione del quale sono nate le Case dello Studente.

Nel 1977 con il DPR n. 616, all'art. 44, le Opere Universitarie sono state trasferite alle Regioni con le relative funzioni amministrative esercitate dallo Stato in materia di assistenza scolastica a favore degli studenti universitari.

Con il Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68 la Legge 2 dicembre 1991 n. 390, ad eccezione dell'art. 21, viene abrogata e le attribuzioni ed i compiti dello Stato, delle Regioni, delle Università e delle Istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica vengono ridefiniti nell'art. 3.

Le disposizioni contenute nel decreto costituiscono attuazione del titolo V della parte II della Costituzione, individuando gli strumenti e i servizi per il diritto allo studio, nonché i relativi livelli essenziali delle prestazioni (LEP), da garantire uniformemente su tutto il territorio nazionale, e i requisiti di eleggibilità per l'accesso a tali prestazioni. Si resta in attesa dell'adozione dei decreti attuativi ed in particolare del decreto del Ministro in cui saranno definiti gli importi delle borse di studio ed i criteri e le modalità di riparto del fondo integrativo statale per la concessione delle borse di studio.

In Sicilia é in vigore una legge di settore, ossia la legge regionale n. 20 del 25 novembre 2002, recante *"Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia"*, che ha recepito quanto enunciato nella Legge n.390/1991, ed in particolare ha stabilito che:

1. gli interventi in materia di diritto allo studio universitario sono attuati, per ognuna delle Università aventi sede nella Regione, da enti regionali, istituiti in numero corrispondente a quello degli atenei siciliani, nei comuni in cui questi hanno sede;
2. gli enti regionali per il diritto allo studio universitario informano la loro azione a criteri di pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia, al fine di conseguire un rapporto ottimale tra costi di gestione e benefici, e attuano gli interventi in materia sulla base del principio di

collaborazione con le Università, gli istituti superiori di grado universitario e gli enti locali. Tali enti, che vanno a sostituire le Opere universitarie, assumono la denominazione di Ente regionale per il diritto allo studio universitario (ERSU), aggiungendovi l'indicazione della rispettiva sede;

3. l'indirizzo e la programmazione degli interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario, nonché l'indirizzo, la vigilanza e il controllo sugli enti regionali per il diritto allo studio universitario competono all'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale;

4. le funzioni di coordinamento, consulenza, indagine e proposta nella materia del diritto allo studio universitario sono svolte dalla Commissione regionale per il diritto allo studio universitario.

5.1. Albero della performance

L'albero della performance è una *mappa logica* che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici, piani operativi, azioni e risorse. Tale mappa dimostra come gli obiettivi, ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente, al mandato istituzionale e alla missione.

Le **macro aree di intervento** rappresentate nell'*Albero della Performance* sono tre:

- Macro area I - Direzione*
- Macro area II - UOB 1*
- Macro area III - UOB 2*

Le macro aree d'intervento rappresentano aggregazioni significative di attività definite in base alla omogeneità delle politiche tenendo conto dei destinatari dell'azione amministrativa, degli obiettivi perseguiti e degli effetti generati. Le macro aree ricomprendono gli ambiti di misurazione previsti dall'art. 8 Decreto legislativo 150/2009. Alle tre macro aree sono collegati gli **obiettivi strategici**. Gli obiettivi strategici fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali. Per la loro particolare rilevanza, in termini di impatto sulla collettività e sul territorio, essi presentano nella fase della misurazione un elevato grado di complessità. Gli indicatori di impatto, con **target triennali**, sono i tipici misuratori associati agli obiettivi strategici.

Gli obiettivi strategici relativi al triennio 2016-2018 sono declinati in obiettivi operativi annuali, in una logica *scorrevole*, secondo una relazione di causa-effetto. Gli **obiettivi operativi** rappresentano la declinazione nel breve periodo degli obiettivi strategici.

Sono misurati attraverso piani d'azione e indicatori di risultato a cui sono associati specifici **target Annuali**.

I dirigenti sono responsabili del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi loro affidati. I dirigenti partecipano al raggiungimento degli obiettivi strategici attraverso la realizzazione degli obiettivi operativi loro affidati e comunque associati agli obiettivi strategici secondo una relazione di causa-effetto. Un dirigente può partecipare trasversalmente al raggiungimento di più obiettivi strategici anche non direttamente appartenenti all'area strategica (macro-area) di proprio riferimento. Si tratta in questo caso di obiettivi strategici di "**natura trasversale**" il cui raggiungimento dipende da azioni compiute da più strutture organizzative, ciascuna con competenze differenti.

Di seguito si propone una sintesi dei grandi temi che l'Amministrazione intende affrontare e che sono contenute nel piano strategico:

1. completa utilizzazione delle disponibilità finanziarie riferite ai fondi regionali e statali entro l'esercizio di competenza, compatibilmente alla relativa tipologia di spesa ed ai fini istituzionali dell'Ente;
2. ricerca di opportunità finanziarie intercettabili in coerenza con la mission istituzionale dell'Ente collegate a programmi e iniziative finanziate con Fondi pubblici e privati, con i Fondi Europei a gestione diretta, con i Fondi Strutturali Europei;
3. realizzare collegamenti ed intese con l'università e le altre istituzioni scolastiche per creare sinergie nell'attuazione di un modello integrato del Diritto allo Studio, così come previsto dalla Legge Regionale sul Diritto allo Studio della Sicilia;
4. promuovere e sostenere lo svolgimento di attività culturali, ricreative e sportive rivolte agli studenti universitari, anche in collaborazione con associazioni, cooperative, enti pubblici e soggetti privati così come previsto dall'art.7 punto 5 della legge regionale 20/2002;
5. mantenere la qualità del servizio di ospitalità sia sotto l'aspetto che concerne la qualità che il comfort dei locali nei quali detto servizio viene erogato, con l'obiettivo di tenere aperto un ostello della gioventù nel periodo estivo e di festività;
6. analisi permanente requisiti elargizione benefici studenti ed azioni conseguenti;
7. attività stragiudiziarie e giudiziarie di recupero dei crediti nei confronti degli studenti che perdono il diritto ai benefici concessi dall'ente e/o nei confronti di fornitori morosi, da realizzare mediante l'utilizzo di risorse umane interne e/o esterne;
8. implementare gli open data, sviluppare l'interoperabilità delle piattaforme telematiche presenti nell'Ente e potenziare gli acquisti da effettuarsi in forma telematica;

9. potenziare e sviluppare l'accesso e lo scambio di informazioni on line dei dati relativi alle pratiche che coinvolgono cittadini e/o imprese incentivando l'utilizzo della posta elettronica sia all'interno che all'esterno dell'Ente ed organizzando il sito internet istituzionale, e specificatamente l'area del sito denominata "Amministrazione Trasparente", in modo da individuare contenuti minimi e necessari, compresa la disponibilità per via telematica di moduli, formulari, atti e documenti di interesse generale;
10. favorire la mobilità studentesca e gli scambi culturali e di esperienze tra le diverse realtà formative, con particolare riguardo ai programmi di mobilità internazionale;
11. ideare e/o partecipare a progetti di internazionalizzazione tra enti per il diritto allo studio, Università ed altre istituzioni formative sia italiani che stranieri;
12. diffondere fra i giovani la conoscenza dei programmi europei e dei relativi fondi e delle possibilità che offrono;
13. sviluppare azioni connesse alla comunicazione dei servizi offerti dall'ente, al supporto metodologico delle attività di orientamento ed alla preparazione agli esami di ammissione ai corsi di laurea a numero programmato;
14. migliorare il servizio di ristorazione sia sotto l'aspetto igienico sanitario che qualitativo con l'intento di strutturare il percorso nella dieta alimentare mediterranea, all'interno delle Mense Universitarie.

Mandato Istituzionale Mission "Fornire un sistema completo e integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto agli studenti, con priorità ai capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficacia ed efficienza nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili"		
Macro area I Direzione	Macro area II U.O.B. 1	Macro area III U.O.B. 2
Obiettivo Strategico a) completa utilizzazione delle disponibilità finanziarie riferite ai fondi regionali e statali entro l'esercizio di competenza, compatibilmente alla relativa tipologia di spesa ed ai fini istituzionali dell'Ente;	Obiettivo Strategico b) analisi permanente requisiti elargizione benefici studenti ed azioni conseguenti;	Obiettivo Strategico c) mantenere la qualità del servizio di ospitalità sia sotto l'aspetto che concerne la qualità che il comfort dei locali nei quali detto servizio viene erogato, con l'obiettivo di tenere aperto un ostello della gioventù nel periodo estivo e di festività;
Obiettivo Strategico a.1) realizzazioni di collegamenti ed intese con l'Università e le altre Istituzioni scolastiche per creare sinergie nell'attuazione di un modello integrato del Diritto allo Studio, così come previsto dalla Legge Regionale sul Diritto allo Studio della Sicilia;	Obiettivo Strategico b.1) attività stragiudiziaria e giudiziaria di recupero dei crediti nei confronti degli studenti che perdono il diritto ai benefici concessi dall'ente e/o nei confronti di fornitori morosi, da realizzare mediante l'utilizzo di risorse umane interne e/o esterne;	Obiettivo Strategico c.1) favorire la mobilità studentesca e gli scambi culturali e di esperienze tra le diverse realtà formative, con particolare riguardo ai programmi di mobilità internazionale;

Mandato Istituzionale Mission		
"Fornire un sistema completo e integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto agli studenti, con priorità ai capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficacia ed efficienza nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili"		
Macro area I Direzione	Macro area II U.O.B. 1	Macro area III U.O.B. 2
Obiettivo Strategico a.2) attività stragiudiziaria e giudiziaria di recupero dei crediti nei confronti degli studenti che perdono il diritto ai benefici concessi dall'ente e/o nei confronti di fornitori morosi, da realizzare mediante l'utilizzo di risorse umane interne e/o esterne;	Obiettivo Strategico b.2) favorire la mobilità studentesca e gli scambi culturali e di esperienze tra le diverse realtà formative, con particolare riguardo ai programmi di mobilità internazionale;	Obiettivo Strategico c.2) migliorare il servizio di ristorazione sia sotto l'aspetto igienico sanitario che qualitativo con l'intento di strutturare il percorso nella dieta alimentare mediterranea, all'interno delle Mense Universitarie.
Obiettivo Strategico a.3) implementare gli open data, sviluppare l'interoperabilità delle piattaforme telematiche presenti nell'Ente e potenziare gli acquisti da effettuarsi in forma telematica;		
Obiettivo Strategico a.4) potenziare e sviluppare l'accesso e lo scambio di informazioni on line dei dati relativi alle pratiche che coinvolgono cittadini e/o imprese incentivando l'utilizzo della posta elettronica sia all'interno che all'esterno dell'Ente ed organizzando il sito internet istituzionale, e specificatamente l'area del sito denominata "Amministrazione Trasparente", in modo da individuare contenuti minimi e necessari, compresa la disponibilità per via telematica di moduli, formulari, atti e documenti di interesse generale;		
Obiettivo Strategico a.5) ideare e/o partecipare a progetti di internazionalizzazione tra enti per il diritto allo studio, Università ed altre istituzioni formative sia italiani che stranieri;		
Obiettivo Strategico a.6) Azioni connesse al supporto metodologico allo studio universitario COT Universitario- Ersu Palermo.		
Obiettivo Strategico a.7) sviluppare azioni connesse alla comunicazione dei servizi offerti dall'ente, al supporto metodologico delle attività di orientamento ed alla preparazione agli esami di ammissione ai corsi di laurea a numero programmato;		

Mandato Istituzionale Mission "Fornire un sistema completo e integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto agli studenti, con priorità ai capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficacia ed efficienza nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili"		
Macro area I Direzione	Macro area II U.O.B. 1	Macro area III U.O.B. 2
Obiettivo Strategico a.8 promuovere e sostenere lo svolgimento di attività culturali, ricreative e sportive rivolte agli studenti universitari, anche in collaborazione con associazioni, cooperative, enti pubblici e soggetti privati così come previsto dall'art.7 punto 5 della legge regionale 20/2002;		
Obiettivo Strategico a.9 ricerca di opportunità finanziarie intercettabili in coerenza con la mission istituzionale dell'Ente collegate a programmi e iniziative finanziate con Fondi pubblici e privati, con i Fondi Europei a gestione diretta, con i Fondi Strutturali Europei;		

6. Analisi del contesto

L'analisi del contesto serve a definire il quadro complessivo di riferimento all'interno del quale l'Ersu si trova ad operare per il conseguimento del suo mandato istituzionale.

Tale analisi ha lo scopo di:

1. fornire una visione integrata della situazione in cui l'Ente si trova ad operare;
2. individuare le principali tipologie dei soggetti che insistono sull'area di intervento dell'Ersu;
3. fornire una stima preliminare delle potenziali interazioni e sinergie con i soggetti coinvolti nell'attuazione degli obiettivi che si intendono realizzare;
4. verificare i punti di forza e quelli di debolezza che caratterizzano la propria organizzazione rispetto agli obiettivi da realizzare;
5. verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento.

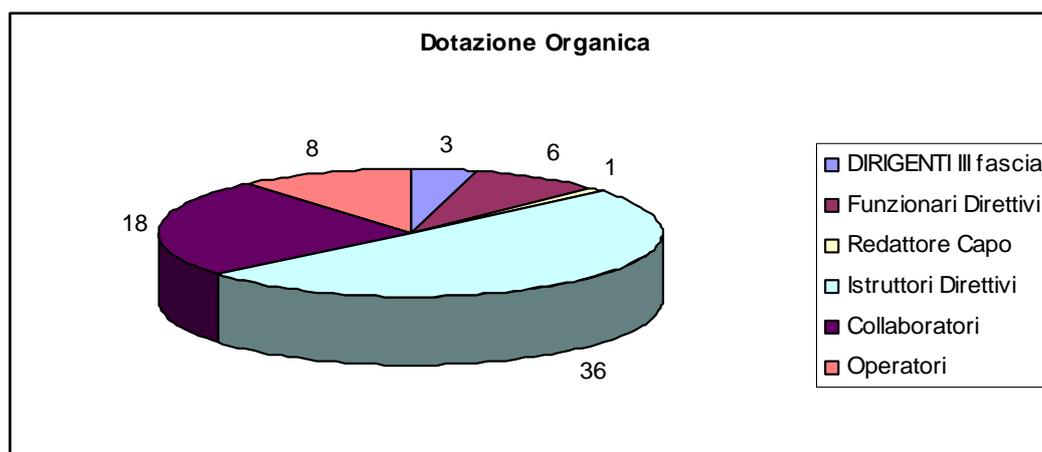
Uno strumento utile di supporto per analizzare il contesto interno ed esterno e le loro interazioni è costituito dall'analisi "SWOT" (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), ovvero "Punti di forza, Punti di debolezza, Opportunità, Minacce"; per le prime due si rivolge lo sguardo all'interno dell'organizzazione dell'Ersu, mentre per le altre due si analizza il

contesto esterno allo scopo di identificare gli elementi che favoriscono la realizzazione degli obiettivi fissati.

6.1. Analisi del contesto interno

La dotazione organica dell'Ente, alla data del 29/04/2016, compresi i Dirigenti, è così suddivisa:

Categoria	n.
DIRIGENTI III fascia	3
Funzionari Direttivi	6
Redattore Capo	1
Istruttori Direttivi	36
Collaboratori	18
Operatori	8
Totale Dotazione Organica	72



L'Ente ha in dotazione personale dipendente dell'ERSU, in virtù dell'art. 23, L. 10/99 e s.m.i., personale in momentaneo distacco da vari Dipartimenti e n. 7 Unità di Personale appartenente al Bacino emergenza Palermo – ex Pip.

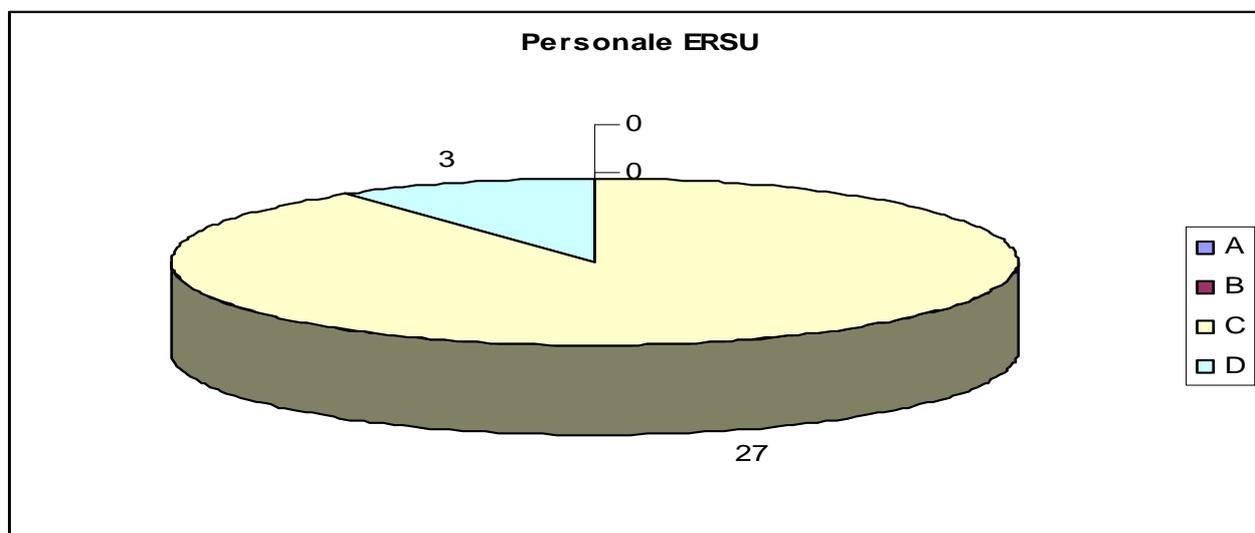
Il D.D.G n. 756/Dir del 28/11/2001 definisce l'assetto organizzativo dell'Opera Universitaria di Palermo a cui si fa riferimento nelle more dell'approvazione della Pianta Organica dell'ERSU di Palermo; le risorse umane che operano all'interno della Struttura Amministrativa, al 29/04/2016, si possono così distinguere:

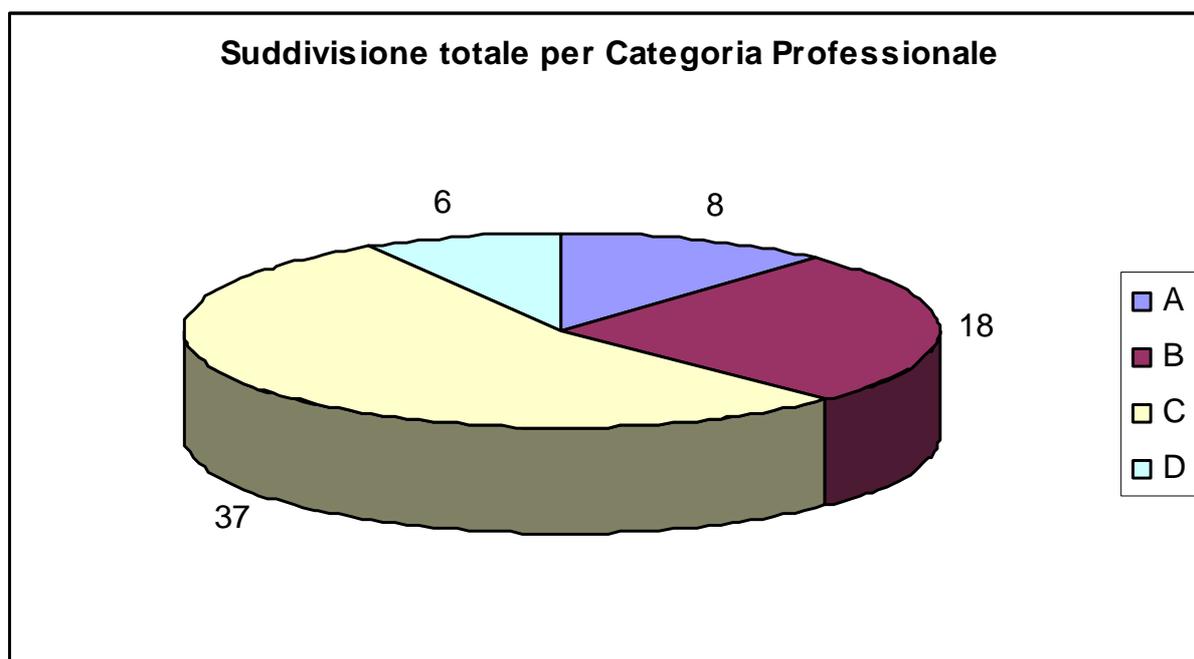
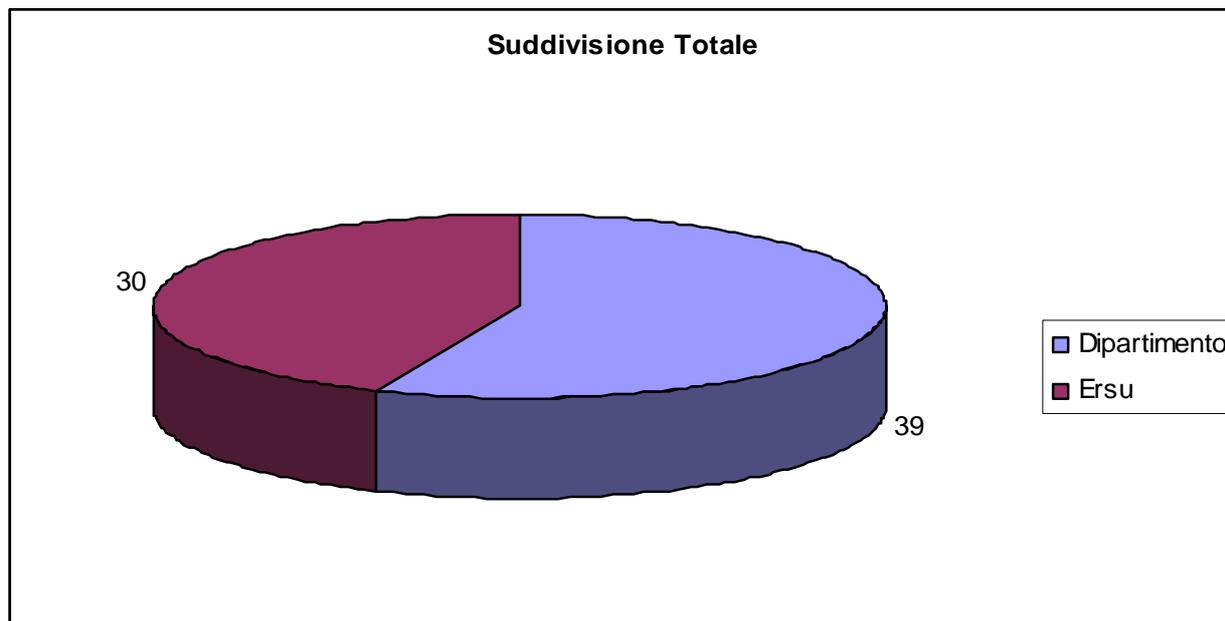
- Personale Dirigenziale 3° Fascia corrispondente ad un totale di 3 unità;
- Capo Redattore corrispondente ad un totale di 1 unità;
- Personale del Dipartimento in temporaneo distacco presso l'Ente, corrispondente ad un totale di 39 unità di cui un Redattore Capo;

- Personale Ersu corrispondente ad un totale di 30 unità.

Si riporta schema tabellare e relativi grafici della suddivisione del personale a tempo indeterminato a qualsiasi titolo in servizio presso l'Ersu di Palermo, distinto per categoria:

Cat.	Dipartimento	Ersu	Tot.
A	8	0	8
B	18	0	18
C	10	27	37
D	3	3	6
Tot.	39	30	69





L'ERSU ha realizzato, inoltre, un'analisi conoscitiva dei dipendenti con un focus centrato sulle persone più che sull'organizzazione nel suo complesso. L'analisi ha rilevato le caratteristiche anagrafiche, il grado di istruzione ed il sesso delle persone impegnate nelle varie strutture

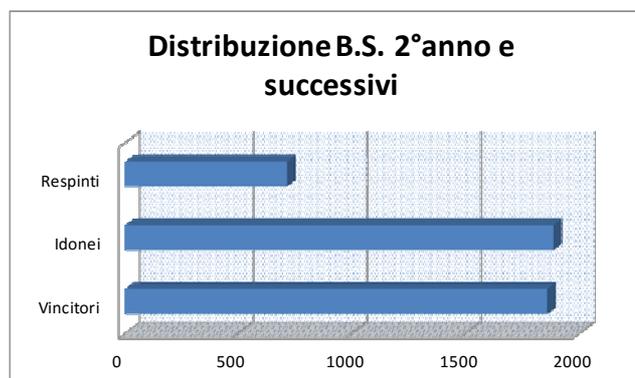
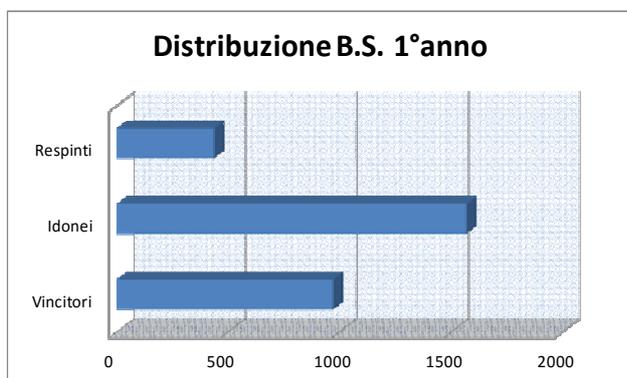
organizzative dell'Ente, introducendo però un elemento nuovo: l'analisi di come queste caratteristiche individuali siano declinate in un'organizzazione in continua evoluzione.

INDICATORI	VALORI
Età media del personale (ANNI)	52,1
Età media dei dirigenti (ANNI)	52,6
% di dirigenti in possesso di laurea	100 %
% di dipendenti in possesso di laurea	17,0 %
% di dipendenti in possesso di diploma di scuola secondaria di II° Grado	49,0 %
% di dipendenti in possesso di diploma di scuola secondaria di I° Grado	33,0 %
% di dipendenti in possesso solo di licenza scuola primaria	0 %
N. Dipendenti Donne	22
N. Dipendenti Uomini	47
N. Dirigenti Donne	1
N. Dirigenti Uomini	2

6.2. Analisi dell'ambiente esterno

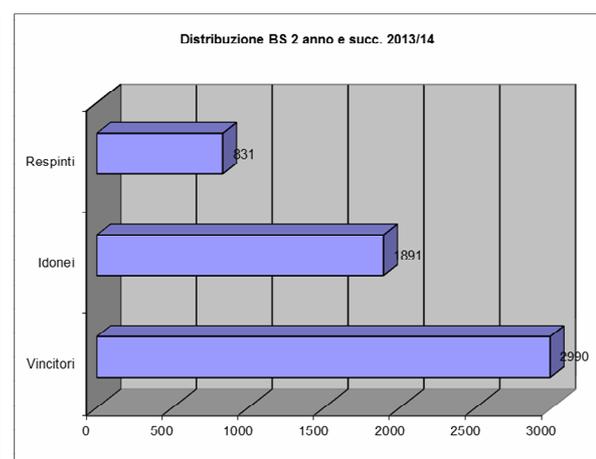
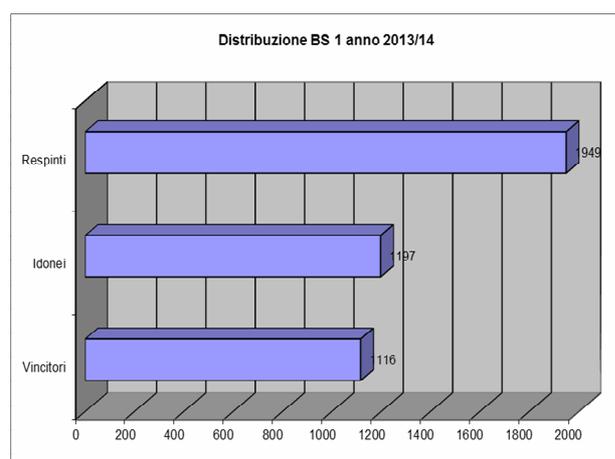
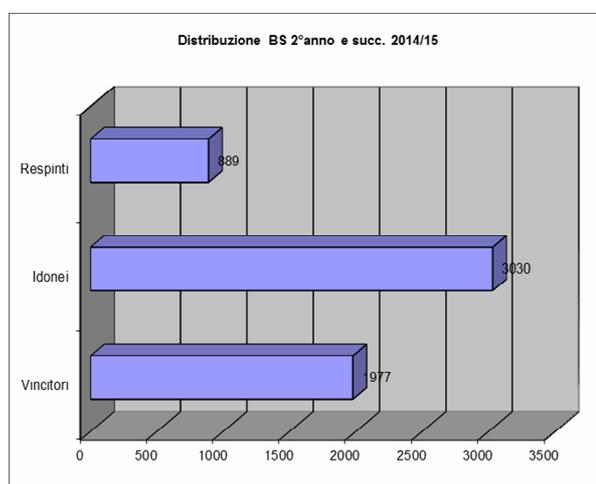
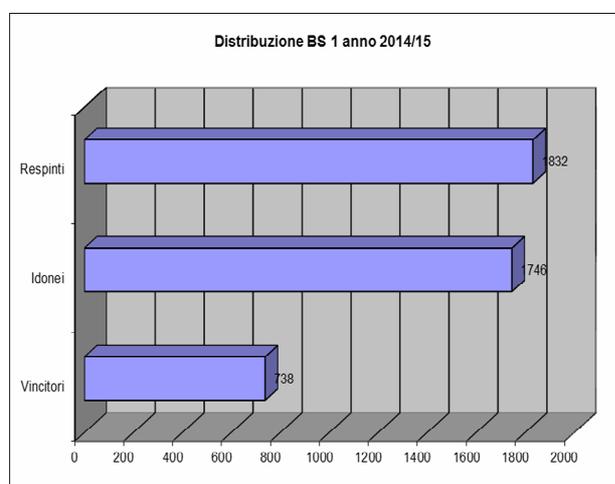
I grafici e la tabella rappresentate in sequenza, evidenziano il numero di richieste Borse di Studio che l'Ersu di Palermo ha ricevuto nell'A.A. 2015/16:

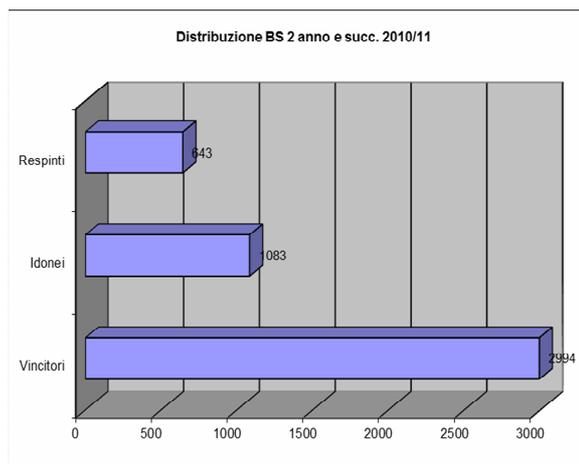
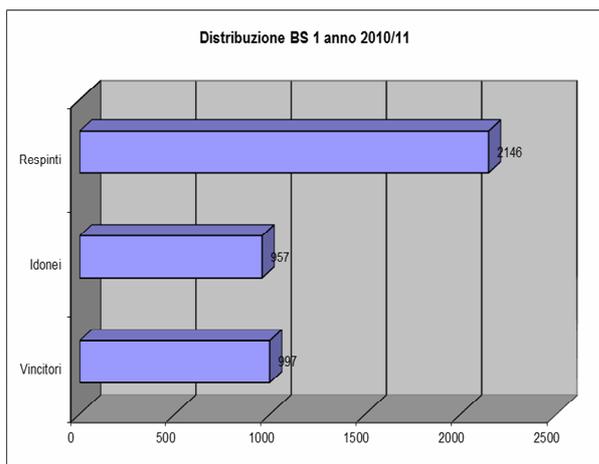
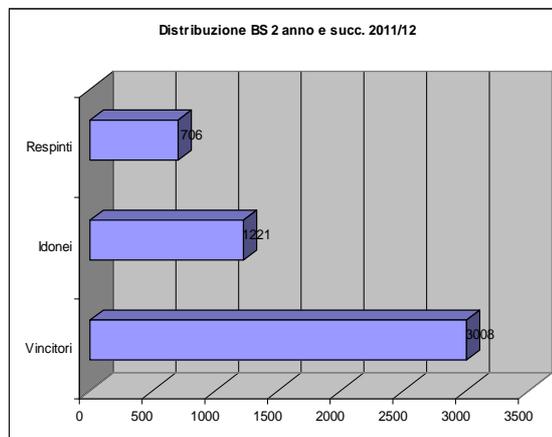
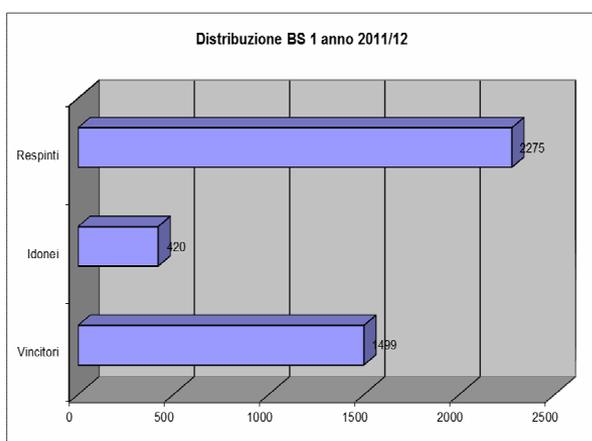
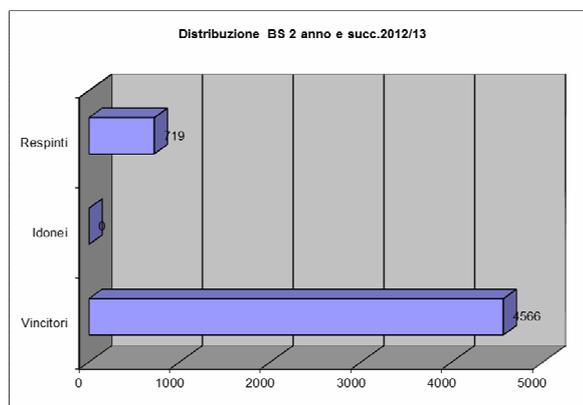
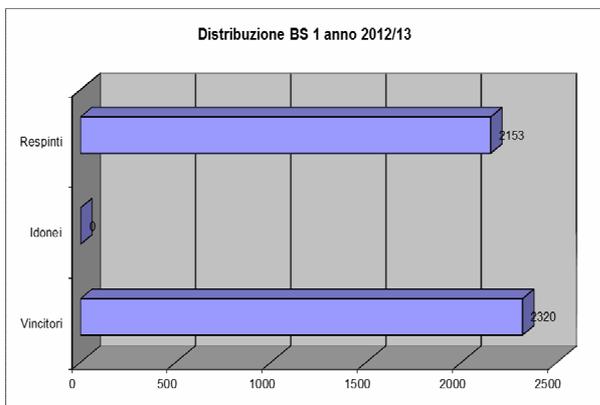
1° Anno				2° Anno e succ.			
Vincitori	Idonei	Respinti	Tot.	Vincitori	Idonei	Respinti	Tot.
972	1570	439	2991	1857	1883	713	4453

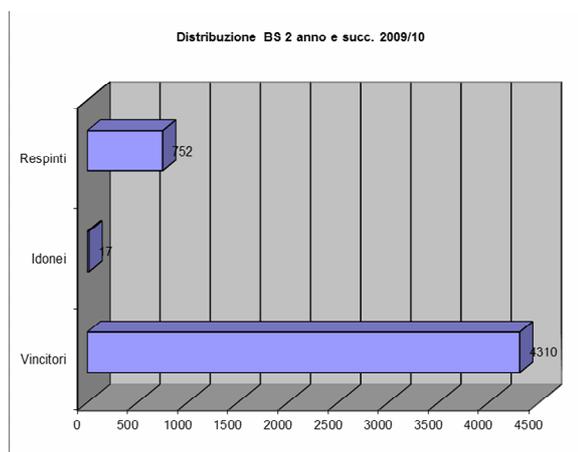
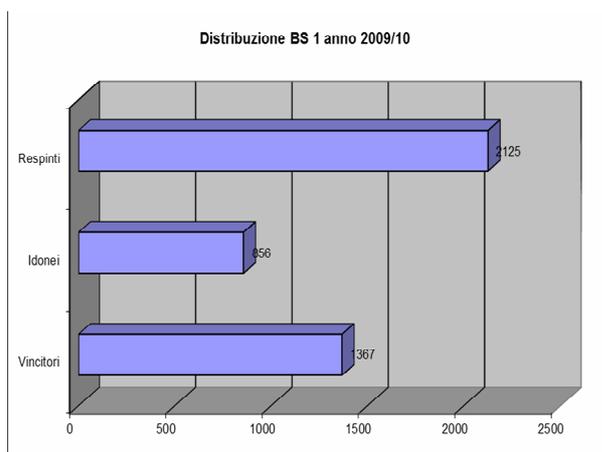


I grafici e le tabelle rappresentate in sequenza, evidenziano il numero di richieste Borse di Studio, alla data del 31 Maggio 2016, dall'A.A. 2009/10 all'A.A. 2014/15:

A.A.	1° Anno				2° Anno e succ.			
	Vincitori	Idonei	Respinti	Tot.	Vincitori	Idonei	Respinti	Tot.
2014/15	738	1746	1832	4316	1977	3030	889	5896
2013/14	1116	1197	1949	4262	2990	1891	831	5712
2012/13	2320	0	2153	4473	4566	0	719	5285
2011/12	1499	420	2275	4194	3008	1221	706	4935
2010/11	997	957	2146	4100	2994	1083	643	4720
2009/10	1367	856	2125	4348	4310	17	752	5079







Borse per portatori di handicap

Gli studenti portatori di handicap che hanno i requisiti previsti per l'assegnazione dei benefici, possono richiedere anche la Borsa riservata ai portatori di handicap, purché abbiano e documentino una invalidità non inferiore al 66% o posseggano il requisito di "portatore di handicap" ai sensi della legge 5 febbraio 1992 n. 104.

Per l'a.a. 2015/16 sono state presentate n° 111 domande di cui 82 ammessi, 29 esclusi.

CONTRIBUTI PER PROGETTI DI MOBILITA' INTERNAZIONALE

Le richieste presentate nell'anno 2014, relativi ai progetti dell'anno 2014/15, sono state, alla data del 31/10/2015, in totale 674, di cui 131 ammessi, 543 esclusi e 129 concessi.

CONTRIBUTI STRAORDINARI

I contributi straordinari sono aiuti economici, destinati agli studenti che vengono a trovarsi in una particolare situazione di disagio a causa di gravi eventi che hanno colpito il nucleo familiare negli ultimi 12 mesi, tali da compromettere la prosecuzione.

Per l'anno accademico 2014/15 sono stati presentate n° 41 domande di cui 9 ammessi, 32 esclusi.

LE RESIDENZE UNIVERSITARIE

L'ERSU di Palermo eroga il servizio alloggio tramite Residenze universitarie gestite direttamente dall'ente e ubicate nella città di Palermo, di seguito elencate:

1. Residenza Santi Romano;
2. Residenza San Saverio;
3. Casa del Goliardo;
4. Casa Biscottari;
5. Residenza Schiavuzzo;
6. Residenza Santissima Nunziata;
7. Hotel Patria (prossima apertura).

Nell'A.A. 2015/16 sono state attivate tutte le procedure per l'assegnazione dei 680 posti letto agli studenti vincitori.

RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione offerto dall'ERSU di Palermo è rivolto agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Palermo, ai dottorandi e specializzandi dell'Università degli Studi di Palermo, agli studenti iscritti alla LUMSA di Palermo, all'Accademia BB.AA. di Palermo, Accademia BB.AA. "Kandinskij" di Trapani, Accademia BB.AA. e del Restauro "ABADIR" di S. Martino delle Scale, Accademia BB.AA. "Michelangelo" di Agrigento, Conservatorio di Musica "Bellini" di Palermo, Conservatorio di Musica "Scontrino" di Trapani, Istituto Musicale "Toscanini" di Ribera, a studenti provenienti da Università estere convenzionate, al personale docente e non docente dell'Università degli Studi di Palermo e dell'ERSU.

Gli aventi diritto al servizio ristorazione per fruire dei pasti presso una delle mense convenzionate con l'Ersu, al costo determinato dalla fascia di appartenenza, dovranno essere muniti della carta nazionale dei servizi (tessera sanitaria).

Le mense costituiscono un luogo di aggregazione, scambio e relax per l'intero mondo accademico.

Le strutture ristorative sono le seguenti:

1. Mensa Residenza Santi Romano (preparazione e distribuzione pasti), viale delle Scienze, edificio 1 – Palermo;
2. Mensa Residenza San Saverio (distribuzione pasti), via G. di Cristina, 7 – Palermo;
3. Mensa del Civico (distribuzione pasti); padiglione 19 dell'Ospedale Civico di Palermo.

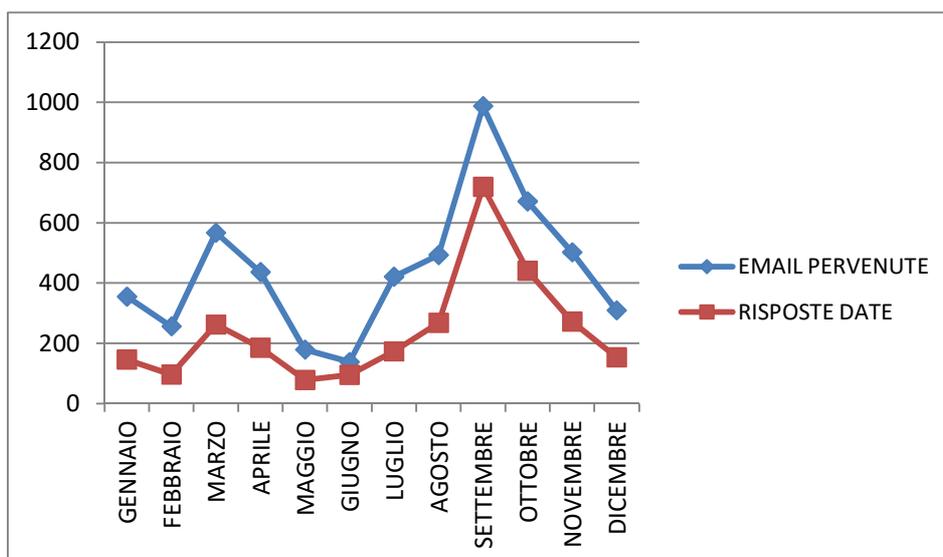
ATTIVITA' URP

Secondo quanto disposto dalla legge 7 giugno 2000, n. 150, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002, l'ERSU di Palermo ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, contestualmente, ha adottato il Regolamento che ne organizza il funzionamento e ne disciplina le attività.

L'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti. L'ERSU, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sviluppa le relazioni con le persone e le imprese, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli uffici dell'Ente e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad un'efficace comunicazione, che si esplicita sia attraverso l'attività di front-office che attraverso lo scambio di e-mail con l'utenza.

Nell'anno solare 2015 l'Ente ha ricevuto ed inviato un numero di e-mail corrispondente alla seguente tabella:

MESE	EMAIL PERVENUTE	RISPOSTE DATE
GENNAIO	355	146
FEBBRAIO	256	96
MARZO	567	262
APRILE	436	185
MAGGIO	179	78
GIUGNO	138	95
LUGLIO	421	173
AGOSTO	493	268
SETTEMBRE	987	719
OTTOBRE	671	441
NOVEMBRE	502	272
DICEMBRE	309	153
TOTALE	5314	2888



- 2 rilevazioni statistiche: Rilevazione sul diritto allo studio universitario condotta dall'Ufficio Statistico del MIUR (novembre 2015); Riparto fondi di intervento 2015 (ultima comunicazione effettuata il 30 luglio 2015).

Alla Stesura hanno collaborato:

- ✓ F.D. Arch. Marco Midulla
- ✓ I.D. Sig. Paolo Manzullo
- ✓ I.D. Sig. Giuseppe Pitarresi
- ✓ I.D. Dott. Vincenzo Terzo
- ✓ Coll. Sig.ra Cinzia La Corte
- ✓ Coll. Sig.ra Susanna Martorana