

*Azienda Regionale per il Diritto allo Studio
Universitario della Basilicata*

PIANO DELLA PERFORMANCE 2021-2023

INDICE

1. INTRODUZIONE

Presentazione del Piano 2021-2023

2. IL CICLO DELLA PERFORMANCE

3. MISSION, PRINCIPALI ATTIVITA' E QUADRO ORGANIZZATIVO

4. DATI ECONOMICI E QUANTITIVI DI SINTESI

5. ALBERO DELLA PERFORMANCE

6. PROSPETTIVE STRATEGICHE 2021-2023

7. DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI 2021-2023

8. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

9. MONITORAGGIO PERIODICO E VERIFICA FINALE OBIETTIVI

1. INTRODUZIONE

Presentazione del Piano 2021-2023

La “Performance” è il contributo che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento di risultati ed, in ultima istanza, alla soddisfazione delle necessità per le quali l’organizzazione è stata istituita.

Il Piano si inserisce all’interno del Ciclo della Performance contemplato nella riforma avviata con il Decreto Legislativo n. 150/2009, Titolo II, come novellato dal D. Lgs, 74/2017,.

La misurazione e la valutazione della performance sono finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi, attraverso la valorizzazione del merito e l’erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative, in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per la loro realizzazione.

La misurazione della performance avviene attraverso un apposito ciclo di gestione, che si articola in diverse fasi (art. 4 D. Lgs. 150/2009, mod. dal D. Lgs. 74/2017).

Il presente Piano definisce la performance di ARDSU Basilicata per il triennio 2021/2023 con maggiore attenzione per l’anno 2021, per il quale è più immediata l’individuazione degli obiettivi da raggiungere ed è formulato in coerenza con il contenuto programmatico del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC).

Il Piano viene adottato in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione economico/finanziaria e di bilancio, tiene conto del grado di conseguimento degli obiettivi nell’anno precedente, in modo da delineare un effettivo percorso di miglioramento della performance nel suo complesso.

Viene quindi misurato il contributo che l’Ente apporta attraverso la propria azione, alla soddisfazione dei bisogni della propria utenza: studenti iscritti all’Università degli Studi della Basilicata, Università Cattolica di Roma c/o Azienda Ospedaliera San Carlo di Potenza e di Villa D’agri (PZ), Seminario Maggiore di Potenza, Istituto Superiore di Scienze Religiose di Potenza, Scuola per Mediatori Linguistici “Nelson Mandela “ di Matera, Scuola per Mediatori Linguistici Basilicata sede Potenza, Conservatorio di musica “DUNI” di Matera, Conservatorio di musica “G. da Venosa” di Potenza,

Scuola di Alta Formazione e Studio sede di Matera Istituto Superiore per la Conservazione ed il Restauro, e a tutte le altre utenze che possono fruire dei servizi dell'Ardsu.

Nel rispetto delle normative sulla trasparenza ed in particolare del d.lgs. n. 33/2013, il presente Piano Performance viene pubblicato nell'apposito sito Amministrazione Trasparente di Ardsu, sotto la sezione Performance.

Il Piano della Performance dell'ARDSU Basilicata è lo strumento finalizzato a stabilire le linee strategiche di intervento, delineate nel Piano delle Attività 2021-2023 dell'Azienda, correlandole agli obiettivi operativi assegnati alle aree ed articolazioni organizzative. Il Piano della Performance è pertanto predisposto sulla base dei documenti di programmazione strategica al fine di illustrare le azioni e i risultati attesi delle politiche di intervento nella prospettiva della trasparenza, conoscenza e utilità dei benefici prodotti.

La definizione degli obiettivi non può inoltre prescindere dal collegamento tra performance e prevenzione della corruzione. Deve operare entro le regole dettate dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2021 – 2023, redatto sulla scorta delle indicazioni contenute nel PNA e approvato con Deliberazione del Comitato Paritetico di Amministrazione n.3 del 29 gennaio 2021 e deve rappresentare la “buona prassi” per l’espletamento di tutte le attività aziendali. Dalla violazione delle misure di prevenzione previste dal piano, discende responsabilità disciplinare.

Nello specifico, riguardo al verificarsi di comportamenti contrari a quanto stabilito dal P.T.P.C. gli stessi dovranno costituire elementi di valutazione della prestazione individuale (comportamenti e competenze attuati nello svolgimento del proprio ruolo). Per il Dirigente la supervisione e il controllo sull’attuazione e sul rispetto di quanto stabilito dai codici e dagli altri strumenti d’integrità adottati dall’Azienda costruiscono una priorità e rappresentano, anche in tal caso, elementi che il C.P.A. considererà in sede di valutazione della prestazione individuale.

In seguito allo stato di emergenza nazionale dichiarato il 31 gennaio 2020 dal Consiglio dei Ministri per il rischio sanitario connesso all'insorgere di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, prima a livello nazionale e poi a livello regionale, sono stati adottati tutta una serie di provvedimenti straordinari di rarefazione sociale necessari a contenere la pandemia da COVID – 19, i cui effetti hanno sostanzialmente stravolto gran parte dell'attività gestionale dell'Azienda.

La portata di tali provvedimenti ha sostanzialmente condizionato tutta la programmazione e, l'assoluta incertezza dell'orizzonte temporale connesso alle misure di contenimento ed il massiccio processo di riorganizzazione, anche delle metodologie didattiche degli atenei, hanno avuto un effetto assolutamente destabilizzante rispetto alla capacità di programmazione. La molteplicità di norme sopravvenute e di eventi eccezionali sopraggiunti a fronte dei quali i servizi di supporto agli studenti non dovevano e non potevano essere in alcun modo sospesi, hanno infatti fatto sì che tutte le energie organizzative fossero assorbite dalla gestione dell'emergenza, che ha richiesto la capacità di gestire dei cambiamenti velocissimi a fronte dei quali l'unico strumento idoneo a garantire la continuità dei servizi è stato costituito dalla capacità di adattare le modalità gestionali praticamente in tempo reale rispetto alle disposizioni emanate da tutte le autorità competenti nella gestione dell'emergenza: governo centrale, regione e comuni nel quali viene svolta l'attività dell'Azienda.

Il personale sta operando per oltre il 90% in modalità "lavoro agile" da remoto, è stata adeguata anche l'offerta del servizio ristorazione per garantire la continuità del servizio e la piena tutela degli studenti che hanno continuato ad alloggiare nelle residenze anche durante il periodo della quarantena. La stessa tutela della salute degli studenti alloggiati nelle proprie residenze è diventata di fatto il primo obiettivo dell'Azienda.

Necessita sottolineare, a tal proposito, che gli obiettivi strategici risentiranno inevitabilmente degli effetti prodotti dalla pandemia e, pertanto, sarà necessario procedere ad una rivalutazione generale della programmazione almeno entro il prossimo mese di settembre poiché solo allora si potrà capire se i servizi tradizionalmente erogati dall'ARDSU, come ad esempio il servizio alloggi e quello della ristorazione, potranno ripartire secondo la modalità di gestione "pre COVID-19".

2. IL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il ciclo di gestione della performance, disciplinato dall'art. 4 del D. Lgs. 150/2009, come novellato dal D. Lgs. 74/2017 si articola nelle seguenti fasi:

- definizione e assegnazione degli obiettivi da raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, riorganizzativa ed individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico- amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonchè ai competenti organi di controllo.

2.1 Strumenti

Coerentemente con gli indirizzi contenuti negli atti di programmazione regionale ed in coerenza con la L.R. 11/2006, il Comitato Paritetico di Amministrazione dell'Azienda adotta:

- a. il Piano delle Attività 2021-2023;
- b. il Bilancio di Previsione Pluriennale 2021-2023.

Il Piano delle Attività, anche sulla base dell'analisi delle attività e degli obiettivi realizzati nel corso dell'anno precedente, delinea le linee strategiche di intervento definite dal Comitato Paritetico di Amministrazione in collaborazione con il Direttore, sentite le valutazioni e proposte formulate dal personale e dai collaboratori.

Il Piano inoltre contiene obiettivi derivanti dalle politiche pubbliche nazionali (es. normativa in merito alla Trasparenza e 'Anticorruzione) oltre che da indicazioni provenienti dall'Organismo Indipendente di Valutazione Regionale a seguito della valutazione dei piani relativi agli anni precedenti.

3. MISSION, PRINCIPALI ATTIVITA' E ASSETTO ORGANIZZATIVO

MISSION

Per diritto allo studio universitario si intende l'insieme di norme dettate dal legislatore italiano che disciplinano gli interventi per assicurare ai capaci e meritevoli, in condizioni economiche disagiate, la possibilità di accedere ai livelli più alti di istruzione, in virtù dei principi enunciati dall'art. 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

L'Agenzia concretizza la propria mission promuovendo servizi finalizzati ad agevolare lo studio e la vita degli studenti mediante forme di aiuto economico che trova la sua più caratterizzante applicazione nell'erogazione di borse di studio e assegnazione di posti letto (servizi a concorso) ed altri servizi aperti alla generalità degli studenti. La legge regionale 04 marzo 1997, n. 11 stabilisce le finalità e gli obiettivi dell'Agenzia:

- favorire l'accesso e la frequenza di tutti gli studenti agli studi universitari;
- promuovere l'integrazione tra gli studenti e la comunità locale, anche attraverso interventi volti alla qualificazione dell'insieme della condizione università;
- sostenere l'utilizzo delle opportunità offerte dalle azioni dell'Unione europea, volte a favorire la mobilità internazionale e ogni altra forma di scambio, di esperienze culturali e scientifiche con le istituzioni universitarie europee, nonché di altri Paesi.

L'Ardsu impronta la propria azione a criteri di pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia, al fine di conseguire un rapporto ottimale tra costi di gestione e benefici, ed attua gli interventi in materia in collaborazione con le Università, gli istituti superiori di grado universitario e gli enti locali.

I servizi offerti dall'Ardsu sono rivolti agli iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica o magistrale, dottorati di ricerca e scuole di specializzazione dell'Università degli Studi di Basilicata, del Conservatorio di Musica "Gesualdo da Venosa" di Potenza, dell'Istituto Superiore di Scienze Religiose" con sede a Matera e Potenza.

In virtù di quanto sopra esposto, la politica effettuata dall'Ardsu è basata sulle seguenti operating leverage:

- Interventi rivolti alla generalità degli studenti (Sostenibilità); - Servizi mirati alla creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza (Efficacia);
- Sistema orientato al merito, oltre che al reddito (Meritocrazia);
- Attenzione particolare alla tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio (Solidarietà);
- Sistema volto a valorizzare capacità ed esperienze del territorio (Sussidiarietà);
- Favorire mobilità e scambio di esperienze a livello internazionale (Internazionalizzazione);
- Valorizzare la multiculturalità e favorire la positiva integrazione tra le differenti culture all'interno delle strutture tramite attività culturali e ricreative (Aggregazione).

L'elaborazione della proposta di obiettivi strategici tiene conto dei livelli di complessità gestionale determinati dalle seguenti attività/processi:

- incremento di posti alloggio da realizzare nelle sedi di Potenza e Matera;
- pubblicazione del bando di gara ed espletamento della procedura pubblica per l'affidamento servizio di tesoreria dell'ARDSU Basilicata;
- completamento lavori, in collaborazione con la Regione Basilicata, per la realizzazione della residenza nei pressi del campus universitario a Matera;
- Istituzione dell' dell'OMS ARDSU (Osservatorio di Monitoraggio dei Servizi ARDSU) essenziale per migliorare il rapporto Studenti-DSU- Università-Città;
- Ottimizzazione delle risorse interne e miglioramento dei servizi di informazione/accoglienza dell'utenza studentesca, attraverso l'istituzione dell'Ufficio URP;
- Aggiornamento delle procedure per gli acquisti di beni e servizi attraverso la piattaforma del MEPA ed utilizzo ottimale delle centrali di committenza e soggetti aggregatori con l'obiettivo di monitorare efficacemente l'andamento del singolo ordine/contratto;
- Organizzazione dell'Ufficio e potenziamento dei servizi.

Per ogni obiettivo strategico rappresentato, su proposta del Dirigente, saranno declinati gli obiettivi operativi che troveranno completa e definitiva specificazione nel Piano della Qualità della Prestazione

Organizzativa che andrà sottoposta ad approvazione del CPA previa verifica e parere dell'OIV regionale.

PRINCIPALI ATTIVITA'

AREA FUNZIONALE DIRITTO ALLO STUDIO E SERVIZI AGLI STUDENTI:

- Ristorazione, che comporta l'organizzazione delle attività di produzione, distribuzione e valorizzazione dell'offerta alimentare per la generalità degli studenti universitari, attraverso la gestione diretta ed indiretta dei servizi;
- Residenze, che prevede la gestione e la valorizzazione delle strutture abitative per l'accoglienza e l'ospitalità degli studenti beneficiari di posti alloggio, comprese le aree verdi di pertinenza e le aule studio, la promozione delle forme di accoglienza temporanee a supporto della mobilità internazionale nonché delle attività didattiche e scientifiche delle Istituzioni universitarie;
- Benefici agli Studenti, che implica l'elaborazione delle procedure per individuare i beneficiari delle borse di studio, delle borse servizi, dei posti alloggio, dei contributi, per la verifica del merito e del reddito, l'adozione dei provvedimenti di revoca, decadenza e delle sanzioni correlate, la gestione delle tariffe per la ristorazione e l'ospitalità temporanea nelle residenze, le attività dirette alla riscossione diretta della tassa regionale per il diritto allo studio universitario;
- Sede di Matera che implica l'erogazione agli studenti iscritti ai corsi di laurea materani dei servizi di ristorazione, ospitalità e benefici monetari.

Nell'ambito dell'area in argomento, entro il 2021, nel corso della riorganizzazione dell'Ufficio, sarà istituito **I'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)** espressamente previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 165/2001, la cui ratio è quella di garantire la piena attuazione della L. 241/1990 sul procedimento amministrativo.

L'URP, già introdotto dal D. Lgs. 29/1993, benché si trattasse di una previsione meramente formale, solo con la L. 150/2000, sulle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni –con cui la comunicazione pubblica è diventata elemento portante dell'azione istituzionale – e il successivo D. Lgs. 165/2001, viene rafforzato.

Pertanto all'URP saranno demandate le seguenti attribuzioni:

- il servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della L. 241/1990;
- l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
- mirare a creare un rapporto costruttivo con i cittadini, attraverso il riconoscimento del diritto ad essere informato sull'operato amministrativo, nel pieno rispetto del principio della trasparenza;
- promuovere iniziative dirette al miglioramento del servizio pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso alle informazioni in possesso dell'amministrazione;
- fornire tutti gli elementi conoscitivi sull'esercizio del diritto di accesso;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione.

All'ufficio per le relazioni con il pubblico sarà assegnato personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico.

AREA FUNZIONALE SERVIZI INTERNI:

- Amministrazione, finanza/economato, che comporta l'organizzazione delle attività di ragioneria, organizzazione finanziaria e gestione dell'economato;
- Gestione del Personale/affari generali e Patrimonio, che prevede la gestione e la valorizzazione del personale, la gestione del protocollo e servizi generali nonché la gestione del patrimonio ARDSU, comprese le aree verdi di pertinenza alle strutture di accoglienza e ristorazione.

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Basilicata - ARDSU

Prima dotazione Organica

Descrizione	Prima dotazione organica	Dotazione reale	Posti vacanti
Direttore generale	1	1	0
Categoria D	2	2	0
Categoria C	5	2	3
Categoria B	3	0	3
Totale	11	5	6

Attualmente la struttura organizzativa è la seguente:

DIREZIONE GENERALE –STAFF
STAFF- AFFARI GENERALI & SEGRETERIA Carmela Calace (istruttore amministrativo cat. C1)
- <i>Gestione del flusso documentale</i>
SETTORE DIRITTO ALLO STUDIO Carmela Calace (istruttore amministrativo cat. C1); Antonio Luongo (istruttore amministrativo cat. C1);
- <i>Servizio benefici economici (Carmela Calace e Antonio Luongo)</i>
- <i>Servizio abitativo economici (Carmela Calace e Antonio Luongo)</i>
- <i>Servizio Gestione operativa delle residenze universitarie (Antonio Luongo)</i>
- <i>Servizio Ristorazione (Antonio Luongo)</i>
SERVIZIO CONTABILITA', BILANCIO E ECONOMICA DEL PERSONALE - Dott.ssa Maria Dragonetti Santarsieri (Istruttore Direttivo Contabile cat. D1)
- <i>Programmazione e bilancio</i>
- <i>Gestione adempimenti in materia fiscale, tributaria e del lavoro</i>
- <i>Gestione report e statistiche con Enti sovraordinati (Regione, MEF, MIUR, RGS, Corte dei Conti, etc...)</i>
GESTIONE PATRIMONIO-GARE- ACQUISTO DI BENI E SERVIZI – Ing. Vito Ramunno (Istruttore Direttivo Tecnico cat. D1)
- <i>Gestione patrimonio</i>
- <i>Gare e contratti</i>
- <i>Manutenzione ordinaria e straordinaria</i>
SICUREZZA Arch. Lo Tito (Professionista incaricato)
CONTROLLO sulla Gestione - Collegio Revisori

Nel corso del 2021, si provvederà ad aggiornare il “**Piano del Fabbisogno del Personale 2021-2023**” per continuare il processo di consolidamento dell’organico e superare la carenza di personale rispetto alla dotazione organica, al fine anche di potenziare la struttura organizzativa dell’Azienda e la sua missione istituzionale, relativa ai servizi da erogare gli studenti.

Nella condizione di una progressiva riduzione della possibilità di spesa, determinata dalle disposizioni normative vigenti, gli accordi stabiliti e le convenzioni stipulate con l’Università degli Studi della Basilicata hanno contribuito a mantenere l’obiettivo di rispondere alle esigenze degli studenti/utenti e di articolare la

propria offerta di servizi in funzione dei bisogni ed orientamenti emersi nell'ambito universitario e delle famiglie degli studenti.

Un decisivo passo finalizzato a strutturare l'Ente è stato rappresentato dalla stabilizzazione di 2 unità di personale precario tramite apposita selezione riservata prevista dall'art. 20, comma 2, del d.lgs. 25.08.2017 n. 75 in categoria C1, profilo professionale "ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO".

La suindicata selezione, accanto a due procedure di mobilità volontaria, ex art. 30 del D. Lgs 165/2001, finalizzate al reclutamento, rispettivamente, di un istruttore direttivo tecnico e di un istruttore direttivo contabile (entrambi appartenenti alla cat. D1 del CCNL, COMPARTO Funzioni Locali), hanno permesso per la prima volta, di dotare l'Ente di organico proprio.

Gli effetti attesi in esito alla riorganizzazione delle funzioni del personale in materia di produttività ed efficienza dei servizi erogati, anche in relazione alle richieste e alle attese degli studenti e degli utenti dei servizi in generale, sono quelli di rapportare maggiormente la produttività ai risultati conseguiti dal singolo dipendente e di realizzare i seguenti obiettivi:

- ☐ *de-materializzazione atti e implementazione del nuovo sito aziendale;*
- ☐ *ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggi e del servizio ristorazione;*
- ☐ *potenziamento del servizio di supporto agli studenti per la compilazione on-line della modulistica per le richieste di benefici.*

Nel triennio 2021–2023, anche in presenza di ulteriori politiche di miglioramento dell'efficienza delle procedure e dell'organizzazione aziendale, si dovrà procedere alla rimodulazione del Piano del fabbisogno del personale, con un' ottimale distribuzione delle risorse che attui il consolidamento dell'Ente attraverso il capitale umano, con il reclutamento di quelle risorse umane necessarie per garantire l'incremento dei servizi forniti agli studenti, con la copertura dei posti vacanti disponibili, secondo le linee di indirizzo e nell'ambito del potenziale limite finanziario destinate all'attuazione del PTFP, garantendo la neutralità finanziaria e nei limiti delle assunzioni consentite a legislazione vigente.

ASSETTO ORGANIZZATIVO

Nel rispetto del principio di continuità dell'azione amministrativa va avanti il processo di organizzazione dell'Ente avviato con la delibera n. 11 del 21.09.2017 il C.P.A. che ha approvato l'aggiornamento al "Regolamento Organizzativo dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Basilicata" e

con la Delibera n. 12 del 21.09.2017, con la quale C.P.A., ha approvato la “Definizione della struttura organizzativa: aree funzionali – prima dotazione organica”.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA, PRIMA DOTAZIONE ORGANICA, PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DEL PERSONALE ED AREE FUNZIONALI

La dotazione organica di un ente fa parte dei documenti di programmazione delle risorse umane, anche se non vi è alcuna norma che ne dia una definizione compiuta. In termini astratti, per dotazione organica, si può comunque intendere il complesso delle risorse umane suddivise per categoria e profilo professionale, necessarie allo svolgimento dell’attività dell’ente per il conseguimento degli obiettivi e le finalità istituzionali delle amministrazioni.

Le disposizioni principali che trattano in via incidentale della dotazione organica sono contenute innanzitutto nell’art. 6 del D.Lgs. n. 165/2001 e ss. mm. e ii., il quale stabilisce che, tutti gli anni, gli enti devono adottare il piano triennale dei fabbisogni di personale, e, ex comma 6 “Le amministrazioni pubbliche che non provvedono agli adempimenti di cui al presente articolo non possono assumere nuovo personale”.

Tuttavia, il decreto attuativo della riforma Madia, ha inciso profondamente sulla disciplina dell’organizzazione del personale, passando dal concetto di dotazione organica a quello del fabbisogno del personale, come criterio guida nell’organizzazione degli uffici pubblici.

In ossequio al principio di delega che auspicava il superamento della dotazione organica come limite e parametro per le assunzioni, l’attuale versione dell’art. 6 del D. Lgs 165/2001 prevede che:

- Le amministrazioni pubbliche definiscono l’organizzazione degli uffici in conformità al Piano Triennale dei Fabbisogni (e non più in riferimento alla dotazione organica), adottando gli atti previsti dai rispettivi ordinamenti, previa informativ sindacale, ove prevista nei CCNL (nuovo comma 1);
- allo scopo di ottimizzare l’impiego delle risorse pubbliche disponibili e di perseguire obiettivi di performance organizzativa, efficienza, economicità e qualità dei servizi ai cittadini, le amministrazioni devono adottare il Piano triennale dei fabbisogni del personale, in coerenza con la pianificazione pluriennale delle attività e della performance, nonché con le linee di indirizzo per la pianificazione delle medesime adottate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, con decreto 8 maggio 2018, e pubblicate il successivo 15 maggio.

4. DATI ECONOMICI

Per l'anno 2021, in fase di predisposizione il Bilancio di Previsione Pluriennale 2021-2023, sono previste dalla Regione Basilicata trasferimenti di risorse per complessivi € 3.266.542,54 così composte:

DATI DA BILANCIO REGIONALE E DA BILANCIO ARDSU

VOCI DI DETTAGLIO			ESERCIZIO FINANZIARIO 2021	
FORTE DI FINANZIAMENTO	CAPITOLI ARDSU	DESCRIZIONE CAPITOLI ARDSU	COMPETENZA E. F. 2021 (C)	CAPITOLI REGIONALI 2021 (previsione)
Fondi regionali liberi	20	Contributi per il funzionamento dell'ARDSU	745.442,54	14010
Fondi regionali liberi	21	Contributo per servizi agli studenti	1.161.100,00	14011
Fondi regionali vincolati	24	Trasferimenti regionali per il DSU	0,00	44107
Fondi regionali vincolati	30	Contributi rivenienti da tasse universitarie	1.000.000,00	14020
Fondi regionali liberi	31	Contributo regionale per pagamento rate finanziamento CCDDPP	360.000,00	14070
TOTALI			3.266.542,54	

- Risorse regionali per spese di funzionamento dell'Azienda pari ad € 745.442,54;
- Contributo per servizi agli studenti pari ad € 1.161.100,00;
- Gettito Tassa Regionale DSU per € 1.000.000,00;
- Contributo regionale per il pagamento delle rate finanziamento C.DD.PP per € 360.000,00.

Per quanto riguarda i trasferimenti relativi al triennio 2021-2023 i trasferimenti previsti sono i seguenti:

Capitolo	Descrizione	Previsione 2021	Previsione 2022	Previsione 2023
U14010	CONTRIBUTO ORDINARIO ALL'AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA BASILICATA A.R.D.S.U L.R.11/97	745.442,54	745.442,54	745.442,54
U14011	TRASFERIMENTI ALL'AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA BASILICATA A.R.D.S.U PER SERVIZI AGLI STUDENTI	1.161.100,00	1.161.100,00	1.161.100,00
U14020	CONTRIBUTI PER BORSE DI STUDIO AGLI STUDENTI DELL'UNIVERSITA' DI BASILICATA DI CUI ALLA LEGGE N. 390/91 FINANZIATI CON LA TASSA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI CUI ALLA L.549/95	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00

U1407 0	CONTRIBUTO ALL'ARDSU PER L'ATTUAZIONE DELLE LEGGI 14/11/2000 N. 338 E 23/12/2000 N. 388 ART. 144 COMMA 18 - ALLOGGI E RESIDENZE UNIVERSITARI	360.000,00	360.000,00	360.000,00
------------	--	------------	------------	------------

Le assegnazioni 2021 risultano pertanto così ripartite:

- 1.906.542,54 euro per "Spese di funzionamento e di gestione";
- 1.000.000,00 euro per "Tassa Regionale";
- 360.000,00 contributo regionale per pagamento rate finanziamento C.DD.PP.

Tutte le voci di entrata riferite ai trasferimenti regionali sono, ovviamente, speculari alle determinazioni sul bilancio regionale per gli esercizi di riferimento.

A fronte delle risorse assegnate e valutando le previsioni di costi e di ricavi per il triennio 2021-2023, occorrerà prefigurare misure dirette a contemperare l'incremento dei servizi offerti, come ad esempio l'apertura di nuove residenze, l'incremento dei costi operativi legati anche al potenziamento dei servizi offerti, etc. con un miglioramento dell'efficienza dei servizi abitativi e di ristorazione che si dovrà tradurre in

Altri maggiori trasferimenti sono stati previsti per la gestione dell'Azienda ed ammontano ad €.100.000,00 e rappresentano un ulteriore segno dell'attenzione mostrata verso le problematiche dell'ARDSU.

Tutte le voci di entrata riferite ai trasferimenti regionali sono, ovviamente, speculari alle determinazioni sul bilancio regionale per gli esercizi di riferimento.

Il progetto di bilancio 2021/2023 tiene conto anche della erogazione della premialità del FIS – Fondo Integrativo Statale - avendo confermato il pagamento al 100% degli idonei la borsa di studio è valorizzata cautelativamente a circa l'80% di quanto trasferito dal MIUR nell'anno 2020. La previsione relativa ai trasferimenti MIUR per il 2021 e 2022, è prefigurata anch'essa cautelativamente in leggera riduzione rispetto all'anno 2020.

5. ALBERO DELLA PERFORMANCE

Come indica la delibera Civit n. 112/2010 "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 corrispondano, all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente, al mandato istituzionale ed alla missione.

Le macro aree di intervento rappresentate nell'Albero della Performance possono dedursi dallo schema degli

obiettivi.

Gli obiettivi strategici fanno anche 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.

Sono misurati attraverso piani d'azione e indicatori di risultato, indicati nelle schede di consegna degli obiettivi stessi, a cui sono associati specifici target annuali.

Meritano una segnalazione particolare gli obiettivi “trasversali di formazione obbligatoria”, rivolti a tutti, come di seguito indicato:

a) Corsi di formazione per Anticorruzione – Trasparenza – Privacy.

b) Corsi di formazione per la sicurezza sui luoghi di lavoro D.L.gs. 81/2008.

Analisi del contesto

L'Ardsu è l'ente della Regione Basilicata che eroga Borse e Servizi agli studenti che frequentano le istituzioni universitarie operanti sul territorio dell'intera regione.

I grafici e le tabelle rappresentate in sequenza, evidenziano:

- il numero degli studenti iscritti agli Atenei lucani,
- i dati relativi alle Borse di studio,
- l'erogazione dei servizi Mensa ed Alloggio
- le strutture in genere.

Studenti iscritti al 31/12/2020			
	In corso	Fuori corso	Totale
Unibas	6325	1500	7825
Conservatori Potenza e Matera	500	30	530
ISSR	35	7	42

Università Cattolica	375	45	425
Scuola per Mediatori Linguistici di Potenza e Matera	75	18	93
Istituto Superiore di alta formazione per la conservazione e il restauro	40	0	40

Nelle tabelle che seguono sono riportati i dati riepilogativi relativi ai principali servizi erogati dall'azienda.

BENEFICIECONOMICISTUDENTI

L'andamento del numero di borse di studio, del numero dei vincitori di alloggi e dei servizi correlati (posti alloggio e contributo affitto) registrato nell'ultimo quinquennio può essere sintetizzato come nelle tabelle che seguono.

Il nuovo ISEE per l'a.a. 2020/2021 è stabilito in 23.626,32 euro per l'accesso al beneficio, e il livello Ispe (**€ 51.361,58**).

Anno Accademico	Domande	Idonei	Beneficiari	Risorse
2015/2016	1.116	1.099	1.099	3.667.019,23
2016/2017	1.315	1.193	1.193	4.156.500,00
2017/2018	1.400	1.328	1.328	4.200.000,00
2018/2019	1.308	1.263	1.263	3.970.470,00
2019/2020	1.439	1.289	1.289	3.480.032,50
2020/2021	1.441	1.249	1.249	3.154.421,75

Per l'anno accademico 2020/2021, i livelli reddituali e patrimoniali per la determinazione dei limiti Isee e Ispe hanno subito un leggero incremento. Il prolungamento del termine dell'a.a. 2019/2020 al 15 giugno consentendo agli studenti di laurearsi in corso fino al 15 giugno 2021 ha determinato la diminuzione degli idonei ai bandi relativi all'ultimo semestre e una minore iscrizione al biennio magistrale; questo ha scaturito la diminuzione del numero di studenti idonei rispetto allo scorso anno accademico.

Per l'anno accademico 2020/2021 si prevede quindi l'erogazione di borse di studio per un importo stimato complessivo (al lordo delle trattenute) pari a circa € **3.154.421,75**, con un decremento di circa il 10.5% rispetto alla stima di chiusura dell'anno accademico 2019/2020.

Risulta consolidata nella prassi aziendale la graduatoria unica regionale per le borse di studio, al fine di garantire a tutti gli studenti uguali diritti e pari trattamento e omogeneità di valutazione sull'intero territorio

regionale.

Per l'erogazione dei servizi rivolti alla generalità degli studenti, fermo restando il livello ISEE di accesso fissato ad € 23.626,32, si è ritenuto di adeguare livello ISPE a € 51.361,58 come da decreto ministeriale (MIUR).

Inoltre, in aggiunta ai benefici previsti tradizionalmente (servizio mensa-1 pasto, contributo per materiale didattico e contributo a parziale copertura del costo degli abbonamenti dei trasporti) si è deciso di integrare il servizio prevedendo la possibilità di usufruire di un secondo pasto giornaliero.

Le attività di verifica delle dichiarazioni relative alle situazioni reddituali e patrimoniali trovano già negli ultimi anni il loro consolidamento tra le attività correnti. Anche per il 2021, come per il 2020, si renderà necessario un assestamento delle attività di accertamento in conseguenza dell'applicazione dei nuovi criteri per la determinazione dell'Isee e dell'Ispe.

Particolare attenzione dovrà essere posta nel 2021 al consolidamento delle attività di collaborazione e di interscambio di dati e informazioni con l'Ateneo lucano e le altre università che organizzano attività didattiche in regione, cercando di porre in relazione i dati gestiti da Entità differenti (ARDSU, Università, Conservatori, Istituti di Istruzione di livello universitario, ecc.), anche con scopi diversificati, favorendo una visione globale del "fenomeno" studenti sull'intero territorio regionale (provenienza, ceto sociale, ecc.).

POSTI LETTO

RESIDENZE

Disponibilità posti letto

Gli interventi di sviluppo abitativo avviati nelle annualità precedenti prevedono a medio termine (entro il 2024) un incremento dei posti letto disponibili. Ovviamente vanno portati a soluzione alcuni contenziosi sorti tra le imprese esecutrici e la Regione Basilicata, stazione appaltante degli interventi.

Anno Accademico/posti letto	Fabbisogno idonei	disponibilità
2020	100	70
2019	130	70
2018	143	114
2017	151	114
2016	154	114
2015	140	114
2014	141	114
2013	152	130

2012	149	130
2011	125	100

Per la situazione attuale si rileva una minore richiesta di alloggi a seguito della pandemia COVID-19 che ha consentito di seguire le lezioni con la didattica a distanza e ha ridotto notevolmente l'arrivo di studenti che partecipano ai progetti di scambi internazionali nei nostri atenei.

Le azioni da intraprendere saranno valutate nei prossimi mesi in conformità alle nuove disposizioni di tutela della salute introdotte dalle nuove norme emanate per effetto del COVID-19.

Per quanto riguarda la ristrutturazione dell'immobile secondo padiglione dell'ex ospedale di Matera nella zona adiacente il campus universitario, i lavori coordinati dal Dipartimento Infrastrutture e Mobilità – Ufficio OO.PP. della Regione Basilicata procedono molto a rilento e diventa complicato fare previsione sulla disponibilità di posti letto.

Pertanto, l'Azienda provvederà fino alla definizione dei lavori sopra indicati, al reperimento di alloggi nella città di Matera, attraverso gli strumenti di legislazione vigenti in materia, come anche nella città di Potenza, in attesa della realizzazione dello studentato di via Cavour.

Elemento centrale della programmazione 2021 – 2023 sarà la realizzazione degli interventi necessari per il rispetto delle norme sulla “sicurezza” sul patrimonio immobiliare, a garanzia e tutela degli studenti e dei lavoratori.

Pertanto, particolare importanza rivestiranno nel 2021 le iniziative per la razionalizzazione dei presidi delle residenze universitarie esistenti, anche attraverso un miglior utilizzo delle risorse umane e sull'attivazione di strumenti di controllo a distanza e di verifica degli accessi, e l'individuazione di nuove strutture e/o servizi che possano garantire un incremento della disponibilità di posti alloggio (attualmente in numero di 64 unità).

COSTI

Costi di gestione posti letto

Di seguito si riporta il costo medio unitario per la gestione del posto alloggio:

	2016	2017	2018	2019	2020
N. POSTI LETTO	114	114	114	114	70
COSTO MEDIO POSTO LETTO	5100	5000	4900	4800	5718

Nel corso del 2020 si è registrato un incremento del costo medio del posto letto legato essenzialmente ai

costi fissi che prescindono da numero degli studenti beneficiari. A causa del Covid è diminuito il numero degli studenti ospiti delle residenze, ma i costi delle utenze sono costanti e questo ha determinato l'incremento pro-capite per l'anno 2020.

Per quanto attiene al triennio 2021/2023, per effetto della riorganizzazione delle residenze universitarie adottata nel 2020, con la chiusura della residenza di Via Mazzini si è realizzato un decremento dell'offerta pari a circa 50 posti letto. Ciò rende non comparabili le stime di costo medio relative agli anni precedenti con quelle che in previsione verranno sostenute per il prossimo triennio.

All'uopo è da sottolineare che le attuali due residenze universitarie di Via della Pineta e di Macchia Romana hanno una diversa l'incidenza dei costi fissi, come ad esempio i servizi di presidio e di accoglienza presenti solo presso la residenza di Macchia Romana, e che la dismessa residenza di Via Mazzini a sua volta aveva anch'essa una diversa composizione degli oneri di gestione.

RISTORAZIONE

AFFLUENZE

Dall'anno 2020 è stato avviato un servizio catering per allargare la fruizione dei servizi di mensa, particolarmente agli studenti fuori sede di cui si è usufruito anche nel corrente anno 2021 anche per effetto delle criticità emerse durante i periodi di quarantena dovuta al COVID-19.

Si valuterà, inoltre, se sia opportuno rendere fruibile il servizio di ristorazione ARDSU a soggetti diversi dagli studenti iscritti all'Ateneo lucano mediante convenzioni con altri Enti, al fine di intensificare i rapporti con diverse realtà e, se possibile, incrementare l'efficienza del servizio.

Di seguito si espone l'andamento delle affluenze ai servizi di ristorazione nel periodo dal 2016 al 2020:

	2016	2017	2018	2019	2020
Potenza	83.512	102.557	104.293	114.051	26.218
Matera	1.796	1.536	8.227	15.984	3.058
Totali	85.308	104.093	112.520	130.035	29.276

Con riferimento alla gestione delle mense universitarie, nel corso del 2020 per effetto dell'emergenza sanitaria COVID-19 si è avuta una diminuzione di circa 100.000 pasti somministrati. In previsione di una ripartenza in presenza per il prossimo anno accademico e con la prospettiva del nuovo corso universitario in Medicina si prevede una ricrescita sostanziale del numero dei pasti da erogare.

Il calo generalizzato dell'affluenza alle mense è dovuto inevitabilmente sia alla chiusura nel periodo di

quarantena che alle nuove norme sul distanziamento sociale che hanno avuto un considerevole impatto al momento non valutabile in ordine alla fruizione dei servizi di mensa.

Nel triennio 2021 – 2023, le valutazioni in termini economici sono improntate ad estrema cautela per quanto riguarda l'annualità 2021 e ad una auspicata ripresa per il biennio 2021/2023.

impegnata di € 55.650,00. Ha ospitato 8 professori/ricercatori nelle proprie strutture ricettive implementando e contribuendo a migliorare le relazioni dell'Unibas con le altre università europee.

6. PROSPETTIVE STRATEGICHE 2021-2023

Gli obiettivi dell'Azienda devono inoltre essere inquadrati nell'ambito delle linee prioritarie di intervento individuate dalla Regione Basilicata nel Documento di Economia e Finanza, e da incontri definiti con l'assessorato di riferimento ed in particolare: il mantenimento di elevati standard di qualità e capillarità dei servizi erogati agli studenti dal DSU Basilicata sul territorio ridisegnando al contempo il sistema del diritto allo studio universitario in direzione di una crescente valorizzazione del merito e dell'equità sociale e diversificando le modalità di sostegno agli studenti, pur mantenendo la centralità dello strumento della "borsa di studio".

Coerentemente con le priorità sopra indicate, il Comitato Paritetico di Amministrazione dell'Azienda ha approvato il Bilancio di Previsione Pluriennale 2021-2023 il Piano delle Attività 2021-2023.

7. DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Il processo di elaborazione degli obiettivi strategici per il triennio 2021 – 2023 prende in considerazione, ovviamente, lo stato di attuazione degli obiettivi assunti nel 2020, le indicazioni adottate negli atti di programmazione regionale ed aziendale, le strategie di sviluppo delle varie Istituzioni universitarie presenti sul territorio regionale.

Di seguito i principali obiettivi strategici che l'Azienda intende perseguire:

a) assicurare la rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano l'uguaglianza dei cittadini nell'accesso agli studi superiori; in particolare per consentire ai capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più elevati degli studi in attuazione del disposto di cui agli artt. 3 e 34 della Costituzione italiana;

b) garantire l'uniformità su tutto il territorio lucano del trattamento per l'attribuzione dei benefici in materia di

diritto agli studi universitari, in conformità con il DPCM 9 aprile 2001 "Uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, ai sensi dell'art. 4 della legge 2 dicembre 1991 , n. 390"e con il D.Lgs. 29 marzo 2012, n. 68 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'art. 5, comma 1, lettera a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240 e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6", nonché con la normativa statale e regionale in materia di diritto allo studio;

c) realizzare un'integrazione tra i sistemi e le procedure per la concessione dei benefici erogati dall'ARDSU;

d) valorizzare in una prospettiva integrata la dimensione dell'internazionalizzazione che rappresenta un fattore di attrattività di giovani talenti e dall'altro costituisce una componente essenziale della formazione superiore, affinché i giovani possano presentarsi idonei ad affrontare adeguatamente la competitività globale che il mercato del lavoro richiede;

e) sostenere, a supporto delle prestazioni essenziali riferite al diritto allo studio, compatibilmente con le esigenze di bilancio regionale, iniziative quali l'orientamento e l'accompagnamento al lavoro, **l'abbattimento parziale dei costi di trasporto**, i servizi di sostegno agli studenti disabili, la semplificazione dei procedimenti e degli adempimenti a carico degli studenti, anche attraverso lo strumento della Carta regionale dello studente, di cui al comma 4, art. 3 della L.R. n. 4/2017, finalizzata a garantire l'omogeneità della qualità dei servizi erogati agli studenti e che sarà declinata con atto successivo della Giunta regionale;

f) facilitare il processo di governance condivisa attraverso la stipula delle Convenzioni che la Legge prevede e attraverso il recepimento delle eventuali indicazioni provenienti dagli stakeholders presenti nel territorio;

g) rafforzare il ruolo di vigilanza e controllo sulla qualità e omogeneità dei servizi che la Regione è chiamata a svolgere attraverso l'ARDSU;

h) garantire elevati livelli di trasparenza al fine di consentire un controllo diffuso sull'operato di ARDSU;

i) attuazione delle misure di prevenzione della corruzione in un'ottica di implementazione degli strumenti di tutela della legalità, della trasparenza, imparzialità e buon andamento dell'azione amministrativa.

- OBIETTIVI OPERATIVI

Gli obiettivi assegnati ai vari servizi (obiettivi di settore – II° livello) sono ispirati agli obiettivi strategici di I° livello. Essi costituiscono sistema di valutazione di tutto il personale per l'anno di competenza 2021.

Il 2020 è stato l' "anno zero" per Ardsu, in quanto con la procedura di stabilizzazione ex art. 20 c. 2

del D. Lgs. 75/2017 e con le due procedure di mobilità volontaria ex art. 30 del D. Lgs 165/2001 l'Ente è stato dotato, per la prima volta dalla sua istituzione, di organico proprio.

Nel corso del 2020, nonostante la pandemia Covid 19, che ha modificato in parte l'assetto organizzativo del lavoro, espletato anche in modalità "lavoro agile" nel periodo del lockdown, sono state garantite tutte le attività volte al raggiungimento degli obiettivi prefissati, perché la maggior parte di essi sono risultati in svolgimento ed anzi ne sono emersi di nuovi, scaturiti proprio dalla situazione emergenziale che si stava vivendo. Si tratta anche di obiettivi che troveranno sicuramente applicazione quando la situazione Covid ci avrà lasciato, ma che resteranno a migliorare aspetti del lavoro di ARDSU. Tra questi la necessità di procedere celermente alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

8. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO DI SETTORE	DURATA	INDICATORI	TARGET	UFFICIO
Istituzione Ufficio URP	<u>Annuale</u>	Migliorare l'attività di informazione e comunicazione	Entro il 31/12/2021	Affari generali
Costituzione fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività	<u>Annuale</u>	incentivare le politiche di sviluppo delle risorse umane e della produttività (Fondo per le risorse decentrate)	Entro il 31/12/2021	Affari generali
Verifica stato implementazione della Sezione Amministrazione Trasparente ex D.lgs. 33/2013	<u>Annuale</u>	Periodica attività di controllo della sezione Amministrazione trasparente e delle relative sottosezioni per la verifica dei corretti adempimenti in materia di trasparenza ai sensi del D.Lgs.33/2013 da parte di tutti i servizi dell'ente mediante reportistica	Entro il 31/12/2021	Affari generali
Approvazione nuovo regolamento di ripartizione dell'incentivo ex art. 113 del Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs 50/2016	<u>Annuale</u>		Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Sportelli Informatici on line	<u>Pluriennale</u>	Permettere agli studenti che abbiano necessità di recarsi allo sportello DSU, Alloggi, Mensa di poter prenotare un appuntamento con un operatore dell'ufficio interessato e poter svolgere il colloquio in maniera telematica tramite Teams. L'obiettivo è da ritenersi pluriennale in quanto occorre dinamicamente tenere il passo sia alle evoluzioni tecnologiche che possono presentarsi sia per mantenere sempre attuale lo standard di sicurezza	step annuale entro il 31/12/2021	Diritto allo studio
Aggiornamento centrale telefonica Residenza Macchia Romana	<u>Annuale</u>	Sostituzione dell'attuale impianto ormai obsoleto e privo di affidabile sistema di assistenza	Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Migliorare l'informazione sui benefici erogati dall'Ardsu attraverso la compilazione e pubblicazione sul sito web dell'Ente di un elenco delle domande più frequenti con le relative risposte (Faq).	<u>Annuale</u>	Pubblicazione sul sito web dell'Ardsu di un elenco di domande con le relative risposte sui bandi di concorso Borsa di studio, Servizio alloggio e servizio ristorazione.	Entro il 31/12/2021	Diritto allo studio
Indagini Customer Satisfaction riguardanti i servizi agli studenti di tutti i Presidi dell'ARDSU.	<u>Pluriennale</u>	Raccolta dati indagini Customer Satisfaction dei servizi agli studenti dall'ARDSU	Step annuale entro il 31/12/2021	Diritto allo studio
Attività di comunicazione dei servizi ARDSU e delle loro modalità di erogazione.	<u>Pluriennale</u>	Aggiornare e rinnovare continuamente il Sito Internet dell'Ente e gli altri strumenti di comunicazione per far fronte alle nuove modalità di erogazione dei servizi.	Step annuale entro il 31/12/2021	Diritto allo studio
Potenziamento dell'attività di assistenza e di informazione degli	<u>Annuale</u>	Incentivare ed indirizzare l'utenza studentesca all'utilizzo del sistema di	Entro il 31/12/2021	Ufficio URP

studenti attraverso un utilizzo ottimale ed integrato dei mezzi a disposizione: sportello virtuale, sistema di prenotazione online, front office		appuntamenti		
Continua formazione del personale al fine di migliorare la raccolta differenziata (già presente nelle strutture abitative di Potenza) ed il risparmio energetico.	<u>Pluriennale</u>	Sensibilizzare l'utenza (in particolare le matricole) al fine di implementare e migliorare la raccolta differenziata ed il risparmio energetico nelle strutture abitative.	Step annuale entro il 31/12/2021	Area Diritto allo studio Servizio Abitativo
Gara per l'affidamento del servizio di pulizia tramite MEPA	<u>Annuale</u>	Predisposizione del Capitolato tecnico – espletamento della procedura	Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Gara per l'affidamento del servizio di assistenza hardware tramite MEPA	<u>Annuale</u>	Predisposizione del Capitolato tecnico – espletamento della procedura	Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Gara per l'acquisto di materiali di consumo tramite MEPA	<u>Annuale</u>	Predisposizione del Capitolato tecnico – espletamento della procedura	Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Gara per l'affidamento di nuovi alloggi a Potenza e Matera tramite Avviso Pubblico	<u>Annuale</u>	Predisposizione del Capitolato tecnico – espletamento della procedura	Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Gara per l'affidamento del il Servizio di lavanderia	<u>Annuale</u>	Predisposizione del Capitolato tecnico – espletamento della procedura	Entro il 31/12/2021	Gare e contratti
Capacità di coinvolgimento degli studenti nel rispetto delle regole di convivenza all'interno di una comunità.	<u>Annuale</u>	Al fine di verificare il rispetto del divieto di fumo verrà effettuato almeno 1 controllo ogni quindici giorni negli spazi comuni delle strutture collegiali il cui esito verrà riportato su un rapporto cartaceo.	Entro il 31/12/2021	Area Diritto allo studio Servizio Abitativo
Esatto e tempestivo adempimento degli obblighi di pubblicazione obbligatoria nella Sezione Amministrazione Trasparente a garanzia del corretto flusso di dati e informazioni ai sensi del D.Lgs.33/2013	<u>Annuale</u>	Implementazione della Sezione Amministrazione Trasparente nelle sottosezioni di competenza dei vari Responsabili mediante pubblicazione cdi dati, informazioni e documenti costituenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs.33/2013	Entro il 31/12/2021	Trasversale per tutti
Corsi di Formazione per Anticorruzione - Trasparenza - Privacy	<u>Annuale</u>	Organizzazione Corsi. Partecipazione ai corsi organizzati.	Entro il 31/12/2021	Trasversale per tutti
Corsi di Formazione per Sicurezza Sicurezza sui luoghi di lavoro. D.Lgs. 81/2008	<u>Annuale</u>	Organizzazione Corsi. Partecipazione ai corsi organizzati	Entro il 31/12/2021	Trasversale per tutti
Attivazione del servizio di brokeraggio assicurativo e dei servizi assicurativi a favore dell'ente e delle residenze universitarie	<u>Annuale</u>		Entro il 31/12/2021	Affari generali
Messa a regime del sistema regionale Ril Pres- gestione giustificativi presenze	<u>Annuale</u>	I dipendenti ARDSU adotteranno la stessa modalità operativa per la richiesta dei giustificativi	Entro il 31/12/2021	Ufficio di Staff

Mediante il raggiungimento degli obiettivi si consente di razionalizzare e svolgere interventi migliorativi nei vari servizi dell'Ente, rendendo più soddisfacenti nel contempo gli aspetti funzionali a favore dell'utenza studentesca, quale principale interlocutore e destinatario dei servizi ma, anche nei confronti di tutti gli altri, determinando una maggiore efficienza dell'azione amministrativa con l'incremento di tecnologie ed interventi informatici anche per l'applicazione di procedure standardizzate dei servizi di base.

Nell'anno 2021, per la prima volta si procederà alla costituzione del fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività.

9. DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI TRIENNALI PLURIENNALI 2020 2022

Si premette che il trend storico degli obiettivi, sarà inevitabilmente soggetto ad una rimodulazione non

prevedibile a causa della sopravvenuta straordinaria emergenza Covid che, in un clima di generale incertezza, rende non comparabile i dati degli anni precedenti con quelli dell'anno in corso.

A tal proposito, si specifica, in particolare che l'emergenza sopra citata determina un generale abbattimento dei costi di gestione, che rivestono carattere di straordinarietà.

Il Diritto allo studio, cui il presente Piano di Performance si ispira, deve perseguire prioritariamente i seguenti obiettivi di carattere generale:

a) assicurare la rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano l'uguaglianza dei cittadini nell'accesso agli studi superiori; in particolare per consentire ai capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più elevati degli studi in attuazione del disposto di cui agli artt. 3 e 34 della Costituzione italiana;

b) garantire l'uniformità su tutto il territorio marchigiano del trattamento per l'attribuzione dei benefici in materia di diritto agli studi universitari, in conformità con il DPCM 9 aprile 2001 "Uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, ai sensi dell'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390" e con il D.Lgs. 29 marzo 2012, n. 68 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'art. 5, comma 1, lettera a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240 e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6", nonché con la normativa statale e regionale in materia di diritto allo studio;

c) promuovere e valorizzare in un'ottica integrata la dimensione dell'internazionalizzazione che rappresenta un fattore di attrattività di giovani talenti e dall'altro costituisce una componente essenziale della formazione superiore, affinché i giovani possano presentarsi idonei ad affrontare adeguatamente la competitività globale che il mercato del lavoro richiede.

Lo scenario nel quale si inseriscono gli obiettivi stabiliti per l'anno 2019 e le macro azioni previste per il raggiungimento degli stessi, sono brevemente descritti di seguito.

AREA RISTORAZIONE

A tal proposito il risultato atteso va necessariamente riconsiderato in funzione dell'emergenza COVID-19, che inevitabilmente inciderà sul numero complessivo dei pasti somministrati a causa dell'intervenuta chiusura delle mense durante il periodo di quarantena obbligatoria.

Per il 2020 in particolare, per effetto della sopra indicata emergenza sanitaria COVID-19 si prevede un calo generalizzato dell'affluenza alle mense, dovuto sia alla chiusura nel periodo di quarantena che alle nuove norme sul distanziamento sociale che avranno un notevole impatto al momento non valutabile in ordine alla fruizione dei servizi di mensa.

AREA STRATEGICA 1: INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO

Obiettivo: raggiungimento della più ampia copertura degli idonei alle borse di studio, tenuto conto del trend positivo del numero degli studenti universitari iscritti in Basilicata. Tale obiettivo deve essere perseguito attraverso l'ottimale utilizzo di tutti gli strumenti finanziari disponibili e individuando ogni azione utile che lo renda possibile.

Gli studenti sono i principali attori del diritto allo studio, i nostri veri *stakeholders*.

Uno degli obiettivi da incentivare e perseguire è il supporto e sostegno agli studenti diversamente abili, sia al momento dell'ingresso, che durante tutto il percorso.

Particolare attenzione dovrà poi essere prestata agli interventi volti ad incentivare la mobilità internazionale, quale elemento imprescindibile della qualità della formazione universitaria.

L'erogazione delle borse di studio e degli altri contributi avviene con il pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali, tassa regionale per il diritto allo studio.

AREA STRATEGICA 2: PARTECIPAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI

E' prioritario per L'Ardsu favorire lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione. In particolare, l'art. 7 del D.lgs. 150/2009 dà rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'Ente si realizza.

Si prevede l'utilizzo di strumenti informatici che consentano di apportare misure correttive ai servizi in essere o di implementare nuovi servizi. Inoltre si intende procedere a verificare ex post, il raggiungimento di obiettivi di qualità mediante indicatori di impatto che misurino il grado di soddisfacimento delle suddette aspettative,

attraverso mirate indagini di customer satisfaction capaci, come prescritto dal dettato normativo, di incidere sulla performance generale e organizzativa dell'Ente.

Nel 2020 saranno pertanto predisposte indagini per verificare e misurare il livello di gradimento dell'utenza studentesca in riferimento ai principali servizi erogati dall'Agenzia nei loro confronti.

AREA STRATEGICA 3: OBIETTIVI TRASVERSALI DI FORMAZIONE OBBLIGATORIA

- Corsi di Formazione sulla prevenzione della Corruzione - Trasparenza - Privacy.
- Corsi di Formazione per Sicurezza sui luoghi di lavoro. D.Lgs. 81/2008.
- Corso di Formazione SULLA Contrattazione decentrata
- Corso di Formazione sulle procedure di affidamento ed esecuzione dei lavori servizi e forniture

AREA STRATEGICA 4: SPORTELLO UNICO- URP

Obiettivo: razionalizzare ed ampliare i canali informativi e relazionali studente/Ardsu. La semplificazione delle procedure rimane un obiettivo importante per l'azienda. Rendere sempre meno oneroso, per gli studenti universitari, l'accesso ai servizi loro destinati ed alle informazioni inerenti i servizi stessi diventa strategico date le condizioni attuali del sistema universitario e dei servizi per il DSU. In tale prospettiva si collocano, a titolo di esempio, le iniziative di ulteriore potenziamento del Sistema unico informativo di gestione dei dati riguardanti gli studenti beneficiari dei servizi dell'Azienda. In questo quadro, s'inseriscono anche le iniziative volte all'ottimizzazione delle risorse interne e miglioramento dei servizi di informazione/accoglienza dell'utenza studentesca. Con particolare attenzione al potenziamento del reperimento dati e informazioni sul sito web.

9. MONITORAGGIO PERIODICO E VERIFICA FINALE OBIETTIVI

Gli obiettivi contenuti nel presente Piano della Performance e gli obiettivi operativi previsti dal Piano delle Attività annuale sono monitorati con periodicità semestrale attraverso la raccolta delle relazioni e delle informazioni messe a disposizione dal personale e collaboratori, per i singoli Servizi, in merito al grado di realizzazione degli obiettivi ed alla rilevazione delle eventuali criticità e/o delle attività non programmate/variabili esogene che possono condizionare il grado di raggiungimento dei risultati stabiliti.

In base ai risultati del monitoraggio semestrale, il Direttore, sentiti i collaboratori e il personale, può proporre al

Comitato Paritetico di Amministrazione la variazione degli obiettivi nel caso rilevi la necessità di apportare modifiche e/o integrazioni alle attività operative programmate o ravvisi l'opportunità di escludere dalla valutazione gli obiettivi il cui raggiungimento possa essere fortemente condizionato da variabili esogene.

I risultati del monitoraggio sono trasmessi al Comitato Paritetico di Amministrazione e condivisi con il Direttore e i Collaboratori che coordinano i Servizi, i quali hanno cura di trasmettere lo stato di avanzamento degli obiettivi a tutti i propri collaboratori. In occasione della verifica finale del grado di realizzazione della programmazione strategica e operativa, è predisposta una Relazione sintetica che evidenzia la percentuale complessiva di realizzazione degli obiettivi strategici stabiliti nel Piano della Performance unitamente alla percentuale complessiva di realizzazione degli obiettivi operativi declinati nel Piano delle Attività annuale. La Relazione finale sull'andamento della gestione rispetto agli obiettivi previsti nel Piano della Performance è trasmessa, entro il secondo bimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, al Comitato Paritetico di Amministrazione e all'Organismo Indipendente di Valutazione.

