



EDISU PIEMONTE

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
ANNO 2018**

PREMESSA

La presente Relazione annuale sulla Performance 2018, predisposta ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs 150/2009 (c.d. Decreto Brunetta) come modificato dal D. Lgs 74/2017 (c.d. Riforma Madia), recepisce le indicazioni contenute nelle "Linee Guida per la Relazione annuale sulla performance" approvate nel Novembre 2018 dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Esse, come le precedenti Linee Guida 1/2017 e 2/2017, pur rivolgendosi ai Ministeri propongono indirizzi metodologici ed indicazioni di carattere generale applicabili a tutte le Amministrazioni pubbliche.

In virtù delle innovazioni introdotte dal D. Lgs 74/2017, il processo di redazione della Relazione, che termina con la pubblicazione sul sito dell'Ente entro il 30 giugno, vede coinvolti:

- l'Amministrazione che cura la predisposizione del documento avvalendosi delle risultanze della misurazione e valutazione della performance nonché dei dati forniti dalla Relazione illustrativa sulla Gestione Esercizio finanziario 2018 approvata dal C.d.A. con deliberazione n. 28 del 18 aprile 2019;
- il CdA, quale Organo di indirizzo politico-amministrativo, che approva la Relazione;
- l'OIV che misura e valuta la performance organizzativa e valida la relazione.

La presente Relazione è il documento attraverso il quale l'amministrazione rendiconta i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della Performance riferito all'annualità 2018.

In essa si darà evidenza delle risorse utilizzate e degli eventuali scostamenti registrati a consuntivo rispetto a quanto programmato nonché degli obiettivi non presenti nel Piano ma che è stato necessario introdurre in itinere in seguito a nuove esigenze strategiche e operative.

Si ritiene importante sottolineare che l'EDISU Piemonte gestisce importanti risorse finanziarie destinate all'erogazione di servizi per l'utenza di riferimento, gli studenti universitari, a fronte di una struttura di ridotte dimensioni in cui si mantiene forte uno spiccato senso di appartenenza e di valore del proprio lavoro che consentono all'Ente di realizzare importanti risultati pur con una dotazione organica essenziale.

Consideriamo questo aspetto come positivo e importante risultato prioritario in ogni organizzazione e ambiente lavorativo che rappresenta, già di per sé, un risultato di rilievo.

BILANCIO E SPESE DI FUNZIONAMENTO

Il Bilancio di Previsione 2018 -2020 è stato approvato con la deliberazione del C.d.A n. 19 del 18/04/2018 e con la seguente situazione a pareggio finanziario:

	2018	2019	2020
Competenza	97.914.638,97	53.363.660,00	53.363.660,00

Successivamente, sono state approvate le seguenti variazioni di bilancio di previsione:

Del. N°	DEL	OGGETTO
10	09/03/2018	RIACCERTAMENTO ORDINARIO DEI RESIDUI
48	05/07/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO 2018-2019-2020
68	12/10/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO ANNI 2018-2019-2020
73	28/11/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO ANNI 2018-2019-2020
77	07/12/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO 2018 -2019 -2019 - ATTUAZIONE DELLA DGR N. 38-7929 DEL 23 NOVEMBRE 2018 E DETERMINAZIONE N. 542 DEL 28 NOVEMBRE 2018
78	13/12/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO 2018 -2019 -2020 - DELIBERAZIONE n. 77 DEL 07 DICEMBRE 2018 – AGGIORNAMENTO
6	11/02/2019	RIACCERTAMENTO ORDINARIO DEI RESIDUI

Per effetto delle variazioni sopra richiamate, le previsioni definitivamente assestate del bilancio di previsione per l'esercizio 2018 pareggiano a € 98.474.305,65

Nel corso del 2018 l'83,77% della spesa complessiva corrente impegnata di competenza è ascrivibile all'Erogazione di borse di studio e altri contributi (56,06%), ai Servizi residenziali (17,88%) e alla Ristorazione (9,83%). La restante somma, pari al 16,23%, è stata destinata a spese di struttura ed investimenti.

Nel corso del 2018 sono state portate a compimento sia le ordinarie attività di funzionamento dell'Ente sia le attività finalizzate alla predisposizione del bilancio di previsione 2019/2021.

SEZIONE OBIETTIVI

PIANO PERFORMANCE 2018/2020: OBIETTIVI 2018

Con deliberazione n. 94/2017 del 21.12.2017 il C.d.A. ha approvato il Piano delle Attività nel quale vengono individuati gli obiettivi strategici ed operativi da porre in essere per dare attuazione alla *mission* dell'Ente che, in ottemperanza all'art. 34 della Costituzione, ha come fine primario garantire l'istruzione superiore a tutti gli studenti capaci e meritevoli seppur privi di mezzi economici.

I legami tra missione istituzionale, obiettivi strategici ed obiettivi operativi esplicitati nel Piano delle Attività possono essere sintetizzati nell'Albero della Performance inserito nel Piano della Performance 2018/2020 approvato con deliberazione n. 1/18 del 29 gennaio 2018.

Il Piano delle Attività individua obiettivi strategici afferenti alle aree Provvidenze, Servizi abitativi, Ristorazione, Altri servizi agli studenti e definisce gli obiettivi operativi attribuiti ai Dirigenti e, a cascata, ai servizi e agli uffici di competenza.

La *mission* dell'Ente ha come fine il soddisfacimento dei bisogni degli studenti: questa viene perseguita tramite le attività che concorrono al raggiungimento degli obiettivi strategici che fanno parte di un processo di interazione tra gli uffici dell'amministrazione attiva (volta a soddisfare concretamente i bisogni degli studenti) e gli uffici di supporto con competenze trasversali (protocollo e risorse umane, servizi finanziari e stipendi, patrimonio /gestione contratti, manutenzioni e sicurezza, economato, servizi informativi automatizzati, trasparenza e anticorruzione, comunicazione) attorno ai quali gravitano attività essenziali al funzionamento della "macchina" EDISU.

Gli obiettivi strategici pianificati per il periodo 2018/2020, e derivanti dal DEFR 2018/2020 - Missione "Istruzione e Diritto allo Studio" e dal Piano Strategico di mandato approvato con deliberazione n. 15/2016 ed aggiornato con deliberazione n. 6/107, si possono riassumere come segue:

- Promuovere condizioni di parità di diritti agli studenti per il conseguimento dei più alti livelli di istruzione confermando il raggiungimento della più ampia copertura di idonei alle borse di studio e agli altri contributi economici e dei posti letto nei limiti delle risorse disponibili;
- Garantire la fruizione dei pasti a tariffa piena o agevolata tenuto conto dei requisiti di merito e di reddito specificati nel bando;
- Implementare le misure gestionali/organizzative/tecniche ai fini della tutela della sicurezza in tutte le strutture EDISU;
- Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa.

Un obiettivo strategico fondamentale non scritto, ma sempre sottinteso e costantemente perseguito e migliorato è quello di utilizzare al meglio le risorse, recuperando le erogazioni non dovute al fine di re-investire le somme revocate in nuove provvidenze agli studenti. Si è creato negli anni un circolo virtuoso per permettere di utilizzare con efficacia e con efficienza le risorse finanziarie disponibili, specie in questo momento storico caratterizzato da una politica non espansiva delle risorse pubbliche, sia esse finanziarie che di risorse umane.

Tale obiettivo permette di reintrodurre ogni anno circa 600.000,00 di Euro che vengono riutilizzati a favore dei servizi e delle provvidenze agli studenti universitari.

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

La linea strategica descritta nel precedente paragrafo ha trovato espressione negli obiettivi annuali di performance organizzativa (comuni a tutto il personale) e di performance individuale.

Nel 2018 sono stati individuati due importanti obiettivi di **performance organizzativa**:

“Valutazione da parte dell’utenza dei servizi offerti” in linea con le innovazioni apportate al D. Lgs 150/2009 dal D.Lgs n. 74/2017 (c.d. Riforma Madia) che attribuisce ai cittadini e agli altri utenti un ruolo essenziale nei processi di valutazione della performance organizzativa;

“Aggiornamento dati Amministrazione Trasparente ottimizzando i flussi informativi tramite digitalizzazione” al fine di potenziare gli strumenti digitali di comunicazione a maggior garanzia di efficienza e trasparenza.

La scelta di tali obiettivi è in linea con il dettato normativo che prevede il miglioramento dei processi e dell’azione amministrativa con riscontro sui servizi offerti e sulle procedure attuate.

La Relazione sulla Performance organizzativa e la parte documentale relativa alla Customer Satisfaction vengono allegati e costituiscono parte integrante del presente documento.

Gli obiettivi di **performance individuale** rappresentano le “azioni” che i differenti uffici, in base alle loro competenze e in un’ottica di interdipendenza, hanno posto in essere al fine di raggiungere gli obiettivi operativi individuati nel Piano delle Attività.

Di seguito la sintesi degli obiettivi operativi posti in capo ai dirigenti e, conseguentemente, ai loro settori:

- Erogazione borse di studio e altri contributi
- Assegnazione posti letto e gestione residenze
- Modifiche gestione mense
- Ampliamento servizio aule studio e prestito libri
- Attività di supporto agli studenti (orientamento, sportello per informazioni SSN sul territorio, servizio di ascolto e sostegno psicologico, ecc.)
- Manutenzioni ordinarie e straordinarie nelle sedi
- Controlli efficienza impianti e attrezzature in tutte le sedi
- Implementazione attività volte alla riduzione/gestione del rischio e relativo monitoraggio
- Semplificazione e revisione attività amministrativa e della comunicazione
- Razionalizzazione della spesa

PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

EROGAZIONE BORSE DI STUDIO E ALTRI CONTRIBUTI

Nell'anno accademico 2018/2019 è stato confermato e raggiunto l'obiettivo della copertura del 100% delle borse nei limiti dei fondi disponibili.

L'importo erogato per le Borse di studio ed altri contributi nel 2018 rappresenta il 56,06% della spesa corrente impegnata di competenza ed è pari a € 33.173.625,67 così distribuiti:

SPESE COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE DEGLI STUDENTI A.A. 2014/2015	223.200,00
CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEI DIVERSAMENTE ABILI	0,00
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - SECONDA RATA	4.712.008,76
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PRIMA RATA	19.760.428,95
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PREMIO DI LAUREA	294.565,00
BORSE DI STUDIO (da vincolo di destinazione del rendiconto)	6.095.552,96
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO CON FONDI PROVENIENTI DA BORSE RECUPERATE	600.000,00
CONTRIBUTI PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE A STUDENTI IN MOBILITA' ANNO 2016	999.050,00
RIMBORSO TASSA REGIONALE DSU A STUDENTI IDONEI	488.820,00
TOTALE	33.173.625,67

Comparazione numero borse di studio a.a. 16/17; 17/18; 18/19

Anno Accademico	N. borse di studio erogate
2016/2017	10.212
2017/2018	11.831
2018/2019	13.154

La tabella suddetta evidenzia un incremento rilevante delle borse di studio erogate nel triennio considerato (quasi 3.000,00 borse in più nel 2018/2019 rispetto all'a.a. 2016/2017).

ASSEGNAZIONE POSTI LETTO E GESTIONE RESIDENZE

Nel 2018 sono stati gestiti circa 2.500 posti letto distribuiti sull'intero territorio Piemontese (Torino, Grugliasco, Vercelli, Novara, Alessandria e Cuneo) e destinati a diverse tipologie di utenti (studenti borsisti, studenti a pagamento, soggetti paganti afferenti e non al mondo universitario)

- circa 1560 posti letto sono stati messi a disposizione nelle Residenze di proprietà e/o in locazione all'E.D.I.S.U., e gestiti mediante un appalto multiservizi che garantisce il consolidamento degli standard mediante l'inserimento di opportuni correttivi ed adeguamenti ad una realtà in continua trasformazione.
- i restanti posti letto sono stati messi a disposizione presso le residenze denominate "Paolo Borsellino" e "Villa Claretta" (concessione), "Olimpia" e "Mollino" (corresponsione di canone annuale alle proprietà ATC e Fondazione CEUR). Ad Alessandria nel 2017 è stato attivato un contratto con privato presso la struttura Casa Sappa (24 posti letto): nel 2018 esso è stato rinnovato per un ulteriore a.a.

Nel 2018 la spesa per le Residenze rappresenta il 17,88% della spesa corrente impegnata di competenza ed è pari a € 10.580.322,09 così distribuiti:

RESIDENZA OLIMPIA (canone)	1.111.082,73
RESIDENZA BORSELLINO (canone)	2.500.000,00
RESIDENZA VILLA CLARETTA (canone)	2.493.000,00
SPESE SERVIZI ABITATIVI - RECEPTION, PULIZIE E SERVIZI VARI PRESSO LE RESIDENZE DELL'ENTE	4.326.120,44
RESIDENZA MOLLINO(canone)	150.118,92
SPESA TOTALE	10.580.322,09

Comparazione spesa triennio 2016/2018

Anno	Spesa
2016	12.468.310,09
2017	11.345.482,50
2018	10.580.322,09

I dati suddetti denotano un decremento, dal 2016 al 2018, delle spese di gestione delle residenze connesso al più ampio obiettivo strategico pluriennale finalizzato all'ampliamento di posti letto con contestuale contenimento dei costi tramite individuazione e applicazione di nuove modalità organizzative e gestionali e revisione degli accordi con i concessionari delle residenze olimpiche

(obiettivo: sgravare EDISU da spese connesse alla realizzazione delle strutture) e Atenei (obiettivo: riduzione posti letto ad essi riservati).

MODIFICA GESTIONE MENSE

Ad inizio anno accademico 2018/2019 nelle mense universitarie sono state introdotte tre nuove tipologie di pasto e precisamente: il pasto ridotto B, costituito da secondo e contorno; il pasto ridotto C, costituito dal doppio contorno; il piatto unico ridotto B costituito dal secondo e contorno.

L'esercizio 2018 è stato caratterizzato da un moderato incremento dei pasti somministrati.

La crescita dei pasti somministrati nei servizi alternativi, non interessati da chiusure parziali del servizio, appare più consistente di quella registrata nelle mense universitarie.

Nel 2018 la spesa per la Ristorazione – mense e servizi alternativi presso esercizi commerciali convenzionati presenti nelle sedi universitarie non servite da mense- rappresenta il 9,83% della spesa corrente impegnata di competenza ed è pari a € 5.816.771,55.

Nel 2018 si è registrato un incremento dei pasti erogati rispetto

Comparazione numero pasti erogati triennio 2016/2018

Anno	Numero pasti
2016	384.881
2017	550.016
2018	594.260

Dopo il rilevante incremento pasti registrato nel 2017, nel 2018 si evidenzia un ulteriore aumento segno di tenuta dell'apprezzamento da parte degli studenti del servizio offerto.

AMPLIAMENTO SERVIZIO AULE STUDIO E PRESTITO LIBRI

Nel 2018 è stata aperta la nuova sala studio di Via Ormea nei locali della dismessa mensa universitaria.

Per assecondare le esigenze degli studenti ed ottimizzare la fruizione dei luoghi di studio, da qualche anno gli orari di apertura delle aule studio vengono ampliati durante le sessioni d'esame.

Nel corso dell'anno, le intervenute autorizzazioni della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Piemonte e della Valle D'Aosta, hanno consentito di procedere nel programma di potenziamento del servizio attraverso le biblioteche universitarie.

Si è pertanto proceduto al trasferimento dei testi dal prestito libri della sala studio Michelangelo alla Biblioteca Federata di Medicina ed all'inserimento di una specifica clausola nel protocollo di

intesa sottoscritto con l'Università degli Studi di Torino che disciplina la materia del prestito libri in linea con gli indirizzi approvati dall'EDISU Piemonte nell'esercizio precedente.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO AGLI STUDENTI

EDISU agisce per garantire agli studenti italiani e stranieri non solo il soddisfacimento dei bisogni primari (borsa di studio, posto letto, pasto) ma anche servizi e strumenti volti ad integrarli nel contesto universitario e sociale (partecipazione a giornate dell'orientamento universitario, attività culturali, formative e sportive, contributi per la mobilità internazionale, integrazioni per la disabilità, sostegno psicologico e mediazione dei conflitti, consulenza sanitaria per citarne alcuni).

Tali servizi vengono garantiti grazie alla collaborazione con gli Atenei, con il CUS, l'ASL ed altri Enti eventualmente coinvolti in progetti.

MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE NELLE SEDI

Anche nel 2018 l'Ente, tramite gli uffici preposti, ha gestito le manutenzioni ordinarie e straordinarie su strutture, impianti e attrezzature effettuate da imprese specializzate vincitrici di specifiche gare d'appalto.

Sul fronte degli interventi straordinari si menzionano i più rilevanti:

Conversione mensa Galliari di Via Ormea in Torino in sala studio con programmazione condivisa del progetto e della realizzazione tra uffici ristorazione/sale studio, tecnico, economato.

Attività di progettazione nell'ambito illuminotecnico e termoidraulico ai fini dell'efficientamento energetico e tenuto conto della possibilità di partecipare ai contributi relativi al Conto termico 2.0. I lavori sono previsti nel 2019.

Interventi impiantistici su caldaie (con miglioramento prestazioni), su impianti e dispositivi antincendio (mantenimento standard di sicurezza e migliorie),

Progettazione definitiva dello stabile di Via Lombroso in Torino da adibire a residenza universitaria e richiesta di Valutazione del progetto ai VVF ai fini della prevenzione incendi. La pratica è stata oggetto di richiesta di istanza di deroga al Comando Regionale dei Vigili del Fuoco.

Verifica statica dei balconi della residenza di Via Verdi n. 15 in Torino

Consegna a EDISU da parte dell'Università del Piemonte Orientale dei Padiglioni H e I (Mensa e sala Studio) del campus universitario di Novara.

Richiesta cofinanziamento MIUR per ristrutturazioni mirate nelle residenze.

Affidamento incarico professionale per Progettazione Esecutiva, coordinamento alla sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione, direzione lavori per la ristrutturazione della residenza Cercenasco in Torino.

Programma di costante aggiornamento degli apparati fonia-dati per migliorare il servizio, specie in wi-fi, offerto agli studenti.

CONTROLLO EFFICIENZA IMPIANTI E ATTREZZATURE IN TUTTE LE SEDI

Il controllo sull'efficienza degli impianti e delle attrezzature viene effettuato negli uffici, nelle residenze e nelle sale studio dalle ditte aggiudicatrici di appalti per conto EDISU; nelle mense i controlli sono appaltati ai gestori del servizio ristorazione. In entrambi i casi l'Ente mette in atto azioni di monitoraggio sull'esecuzione e sull'efficacia dei controlli.

IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ VOLTE ALLA RIDUZIONE/GESTIONE DEL RISCHIO E RELATIVO MONITORAGGIO

Nel mese di maggio 2018 il ruolo di RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione), sino ad allora svolto da società esterna in seguito ad adesione a Convenzione Consip, è stato affidato internamente ad una dipendente a tempo indeterminato assunta a tale scopo alla fine del 2017.

Tale scelta, prevedendo un controllo interno mirato e costante, conferma la politica di EDISU, esplicitata nelle procedure e nei documenti del SGSL approvato nel 2016, finalizzata al perfezionamento di procedure e modalità operative per la tutela della salute e della sicurezza di dipendenti e utenti.

Per quanto riguarda i sistemi informativi, nel 2018 si è conclusa la prima fase di analisi per l'applicazione del GDPR 2016/679 (*Privacy*): sono stati predisposti il Registro delle attività di trattamento (Elenco dei trattamenti, redazione delle informative), il Documento generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative e la Relazione di valutazione dei rischi (*Risk Assessment*) relativa all'infrastruttura IT e ai processi informatizzati di Edisu nell'ambito della protezione dei dati personali.

Dall'analisi effettuata si è riscontrato un elevato trattamento di dati sensibili relativo soprattutto agli utenti esterni che usufruiscono dei servizi. Il livello di rischio è risultato elevato, pur in presenza di un alto livello di protezione e sicurezza dei sistemi informatici di 8/10.

Nel 2019 sarà attuata la seconda fase finalizzata a migliorare i livelli di sicurezza sotto il profilo organizzativo e IT (strumenti hardware e software). Tutti i settori incontreranno il *Data Protection Officer* (DPO) per acquisire indicazioni specifiche sulla protezione dei dati connesse alle loro attività.

In ambito anticorruzione, sono state adottate le misure indicate nel PTPCT 2018/2019 con monitoraggio semestrale sullo stato di attuazione.

SEMPLIFICAZIONE E REVISIONE DELL'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA E DELLA COMUNICAZIONE

Ad inizio 2018 è entrata a regime la procedura Sicraweb, piattaforma condivisa da tutti gli uffici per il flusso di documenti quali determinazioni, deliberazioni, richieste di pagamento e relativi allegati. L'amministrazione sta valutando la possibilità di utilizzare tale sistema anche per la protocollazione e l'archiviazione al fine di superare le procedure in uso e facilitare i flussi dei documenti e la ricerca degli stessi.

Nell'ambito degli appalti delle manutenzioni è stato perfezionato il sistema delle richieste di intervento per sede, tempi di esecuzione, richiesta di certificazioni ecc. Tale sistema fornisce i dati per l'implementazione dei Centri di Costo rappresentando un importante supporto al controllo di gestione.

Nel 2018 è stata progettata una nuova procedura per la gestione semplificata dei quesiti avanzati dagli studenti in merito alle prestazioni regolate dal bando per il conferimento di borse di studio e altri contributi. Si tratta di una piattaforma, chiamata Ticketing, che entrerà a regime nel 2019 quale unico strumento per la comunicazione tra studenti e operatori. All'interno saranno presenti delle FAQ relative ad argomenti di interesse generale. Nel caso in cui lo studente non ritenesse esaustiva la risposta potrà mettersi in contatto con un operatore aprendo un ticket.

Nel 2018 si è intensificato il ruolo della comunicazione web come strumento volto a migliorare il rapporto utente/cliente in un'ottica di semplificazione, trasparenza, immediatezza/correttezza dell'informazione e partecipazione.

RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA

In linea con quanto previsto dal D. L. 98/2011 "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria" convertito con L. 111/2011, il C.d.A. con deliberazione 24 del 23.3.2016 ha approvato il piano triennale di razionalizzazione e riqualificazione della spesa 2016/2018 individuando specifici progetti.

Progetti realizzati nel 2016

- Dismissione automezzi di proprietà dell'Ente
- Dismissione appartamenti Faà di Bruno di Torino e residenza Clarettina di Grugliasco
- Chiamata pubblica on-line degli studenti assegnatari di posto letto
- Miglioramenti rete Internet nelle residenze dell'Ente

Risparmio totale 2016: € 58.161.01

Progetti realizzati nel 2017

- Miglioramenti rete Internet nelle residenze dell'Ente

Risparmio totale 2017: € 10.994,24

Progetti realizzati nel 2018

- Introduzione illuminazione luci LED nelle sale studio Michelangelo e Verdi di Torino
Sono stati predisposti i progetti illuminotecnici per le due sale studio: i lavori saranno realizzati nel 2019.
- Sostituzione caldaie a condensazione delle residenze universitarie dell'Ente:
 - Nel 2018 sono stati affidati i lavori per la sostituzione della caldaia della residenza Dal Pozzo;
 - E' stata sostituita, in seguito a rottura improvvisa, la caldaia per la produzione dell'acqua calda sanitaria a servizio della mensa di Alessandria con realizzazione di migliorie tecniche finalizzate alla riduzione di ulteriori guasti e disservizi futuri;
 - E' inoltre stato predisposto il progetto di efficientamento e adeguamento normativo della caldaia della residenza Cappel Verde di Torino. L'intervento verrà effettuato nel 2019.

Il risparmio totale sarà quantificato e rendicontato nel 2019.

Altri progetti realizzati nel 2018

Si è proceduto allo svuotamento di alcuni locali non più utilizzati: le attrezzature presenti sono state in parte ricollocate da EDISU nelle proprie strutture ed in parte cedute gratuitamente ad associazioni no profit abbattendo i costi di smaltimento.

Nell'anno si è proceduto alla riorganizzazione dei sistemi interni attraverso la centralizzazione su sistemi virtuali (VirtualCenter Edisu) dei servizi trasversali offerti a tutti gli uffici (Server di domino e sistemi gestionali). L'ottimizzazione delle postazioni di lavoro ha permesso la razionalizzazione del parco macchine.

E' proseguita la consegna diretta con il fornitore del materiale di cancelleria da parte della ditta appaltatrice del servizio, riducendo lo stock in giacenza nel magazzino. In tal modo le ore di servizio dell'operatore per le consegne di magazzino sono state razionalizzate e sensibilmente diminuite.

Prosegue il noleggio delle auto avviato tramite convenzione Consip nel 2016 con risparmio rispetto ai costi di acquisto mezzi in proprietà.

PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance vigente per il personale dipendente è stato approvato dal CdA con deliberazione n. 66/15 del 20.11.2015 mentre quello relativo ai dirigenti è stato approvato con deliberazione n. 40/13 del 23.12.2013.

Il Sistema si struttura nei tre fondamentali elementi oggetto di valutazione previsti dalla normativa: la Performance Organizzativa, la Performance individuale e la Valutazione della performance.

La Relazione sulla Performance organizzativa è stata presentata al Consiglio di Amministrazione del 7.6.2019 e viene allegata come parte integrante.

Come più sopra ricordato l'EDISU Piemonte si caratterizza per essere un Ente che offre molteplici servizi affidati ad una struttura di ridotte dimensioni con carichi di lavoro rilevanti, anche in termini di responsabilità assunte.

In particolare si sottolinea come la maggior parte degli obiettivi individuali assegnati vadano nella direzione di un miglioramento sia delle procedure in sé che delle stesse al fine di affinare e/o estendere l'azione di controllo. Una delle finalità dell'Ente è infatti quella di utilizzare al meglio le risorse, recuperando le erogazioni non dovute al fine di re-investire le somme revocate in nuove provvidenze agli studenti. Si è creato negli anni un circolo virtuoso per permettere di utilizzare con efficacia e con efficienza le risorse finanziarie disponibili.

Considerato quanto finora esposto, si evidenziano nuovamente le peculiarità dell'Ente che portano ad avere una valutazione degli obiettivi di performance individuale complessivamente positiva.

Tale dato positivo è altresì confermato nella valutazione della qualità della performance dove i fattori di valutazione raramente ottengono punteggi al di sotto del "discreto".

Questo dato è caratteristico delle piccole organizzazioni dove il contatto e il confronto tra colleghi e dirigenti sono costanti e permettono di lavorare proficuamente e mantenere alti gli standard qualitativi del lavoro.

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA – ANNO 2018

Nell'anno 2018 sono stati individuati due importanti obiettivi per l'EDISU Piemonte nella realizzazione del processo di trasparenza verso l'utenza e di mantenimento dei migliori standard per i servizi forniti dall'Ente.

Gli obiettivi erano relativi a

- Valutazione da parte dell'utenza dei servizi offerti
- Aggiornamento dati Amministrazione Trasparente ottimizzando i flussi informativi tramite digitalizzazione

Tali obiettivi sono stati scelti in quanto si ritiene importante che l'azione di miglioramento dei processi produca effettivo miglioramento dell'azione amministrativa rilevando un riscontro esterno rispetto alle pratiche attuate.

• VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DEI SERVIZI OFFERTI

Il D.Lgs n. 74 del 2017, c.d. Riforma Madia, diretto a riordinare le norme in materia di valutazione dei dipendenti pubblici, ha introdotto modifiche specifiche ai Titoli II e III del D. Lgs 150/2009, c.d. Decreto Brunetta, che disciplinano le attività di misurazione e valutazione della performance, nonché gli strumenti di valorizzazione del merito.

Il D. Lgs 74/2017 riconosce forme di partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali nei processi di valutazione della performance organizzativa da attuare sia attraverso comunicazioni dirette all'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) sia attraverso i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione che ciascuna amministrazione deve adottare, favorendo il massimo coinvolgimento e la collaborazione dei destinatari dei servizi.

Al fine di recepire puntualmente le innovazioni suddette e migliorare la qualità dei servizi erogati, l'EDISU ha avviato la revisione del sistema di rilevazione sulla soddisfazione degli studenti (Customer Satisfaction esterna), già sperimentato in precedenza, ed ha promosso la predisposizione di questionari per la Customer Satisfaction sui servizi interni.

CUSTOMER ESTERNA

Gli uffici afferenti al settore Servizi agli Studenti (Segreteria, Servizio abitativo, Ristorazione e Sale studio) hanno condotto specifiche indagini presso l'utenza studentesca per conoscere il livello di soddisfazione rispetto ai seguenti ai seguenti servizi:

Call Center, E-mail, Sportello EDISU, Caaf, Sportello on-line

Residenze studentesche

Mense Universitarie

Sale studio

Di seguito si fornisce una descrizione sintetica dell'attività di indagine condotta dagli uffici e dei risultati ottenuti: la rappresentazione grafica completa dei risultati è consultabile nei documenti a corredo.

Segreteria studenti

La rilevazione è stata condotta contattando con una mail tutti gli studenti che avevano presentato la domanda di borsa di studio o borsa e servizio abitativo. Venivano invitati ad accedere ad un link google dove era stato inserito il questionario in versione italiano/inglese.

Hanno partecipato al questionario 2106 studenti nella versione italiana e 272 in versione inglese, su un campione di circa 15.000 studenti.

Le domande riguardavano i servizi di Call Center, E-mail, Sportello EDISU, Caaf, Sportello on-line

I servizi di Call Center ed E-mail sono stati utilizzati, rispettivamente, da circa il 48% ed il 40% degli studenti intervistati: in entrambi i casi la motivazione prevalente era la richiesta di informazioni sulla borsa di studio (media dell'84% del campione).

Dai dati emerge un ottimo risultato sull'efficacia dei servizi (media del 65%) con un gradimento del 90% sull'assistenza fornita per risolvere problemi connessi alla compilazione on line.

Si evidenzia, rimandando ai grafici per un confronto più preciso, che il servizio Sportello EDISU è stato utilizzato in prevalenza dagli studenti stranieri (73% contro un 20% di studenti italiani). Si segnala che la prevalenza di studenti stranieri può essere attribuita al fatto che nel mese di settembre lo sportello era a loro riservato

A settembre lo sportello era riservato agli studenti stranieri che dovevano presentare la documentazione consolare: ciò può giustificare il fatto che ad ottobre, mese della rilevazione, la scheda relativa al front office sia stata compilata prevalentemente dagli studenti non italiani.

Il campione di 272 studenti che hanno compilato il modulo in inglese, si è recato allo sportello prevalentemente per informazioni sulle borse di studio e sugli alloggi.

Il risultato complessivo sul servizio fruito, sulla risoluzione dei problemi e sulla cortesia degli operatori è assolutamente lusinghiero (più dell'80% ha fornito riscontro positivo su tali aspetti).

Per quanto riguarda lo sportello on line, tutti gli studenti, italiani e non, hanno apprezzato il servizio, la facilità di registrazione, la gestione da parte degli operatori delle difficoltà di compilazione; più dell'80% degli intervistati ha dichiarato di essersi sentito sicuro in fase di inserimento dei dati riservati nello sportello on line.

Per quanto riguarda i Caaf convenzionati, si precisa che il questionario non prevedeva la differenziazione sulla base della tipologia studente (cittadinanza e residenza famiglia di origine in Italia, UE, extra UE) e che occorre precisare che la Convenzione EDISU CAAF riguarda unicamente gli studenti che, sulla base della provenienza dei propri redditi e/o possesso patrimoni (Italia, UE, Extra UE) devono presentare l'ISEE Parificato anziché l'ISEE Universitario, non è possibile valutare il risultato del questionario con precisione.

Sarebbe opportuno, quindi, analizzare unicamente le risposte al questionario in inglese (272 studenti) in quanto si presume che le risposte siano state fornite da studenti che necessitavano dell'elaborazione dell'ISEE Parificato e, quindi, il contatto con un CAAF convenzionato EDISU Piemonte. E' opportuno, comunque, far rilevare che già alla prima domanda "hai contattato uno o più CAAF convenzionati con EDISU Piemonte?" emerge un'incongruenza tra il campione (studenti che necessitano dell'ISEE Parificato) e l'esito della domanda: "no" per il 67,6%.

Emerge, in concerto con i dati rilevati dall'Ufficio nel pagamento delle fatture, che il CAAF maggiormente contattato dagli studenti è Confagricoltura.

L'esperienza di contatto con i CAAF è, comunque, positiva nel complesso (rif. domande 4 e 5), raggiungendo quasi il 90% di valutazione.

E' opportuno far rilevare che il canale di conoscenza dei CAAF convenzionati risulta essere primariamente il "passa parola" degli amici e parenti, con un 44,1% di preferenze, rispetto al tradizionale sito istituzionale EDISU, che raggiunge il 36,2%. E' da implementare, sicuramente, il contatto con le Associazioni accreditate c/o gli Atenei in quanto rileva solamente per il 9,2%.

Nota positiva emersa dal sondaggio è l'attesa, compresa tra 1 e 7 giorni, per l'ottenimento di un appuntamento per l'elaborazione dell'ISEE Parificato.

A conclusione è utile rilevare che sarà necessaria una tipizzazione molto dettagliata del campione al fine di poter far emergere le opinioni, ancorché negative, degli studenti che realmente fruiscono dell'ausilio dei CAAF convenzionati.

Residenze studentesche

La rilevazione è stata effettuata nel luglio del 2018 sottoponendo un questionario cartaceo italiano-inglese a risposta guidata ad un totale di 1707 studenti vincitori di servizio abitativo a.a. 2017/2018 ospiti nelle 20 residenze site nel territorio regionale.

Il numero elevato di ospiti presenti e la diversità delle strutture abitative hanno permesso di valutare i dati emersi dall'indagine per ogni singola residenza, al fine di esaminare, attraverso una ricerca quantitativa, il livello di soddisfazione espresso dagli ospiti delle residenze.

Il questionario – a risposte guidate - è stato compilato in forma anonima al fine di esaminare il più efficacemente possibile il livello di soddisfazione espresso dagli ospiti residenti.

I questionari validi compilati sono n. 1262 per un totale pari al 74,2% degli ospiti.

Su una scala da 1 (non soddisfatto) a 5 (più che soddisfatto), il voto medio di gradimento attribuito al servizio abitativo nel complesso dei fattori è pari a 3,7.

I risultati emersi hanno evidenziato un discreto apprezzamento alla procedura di assegnazione delle residenze e al regolamento interno (media del 3,5) ed un'ampia soddisfazione, in termini di qualità, rispetto ai servizi di cambio biancheria (media di 4,0) e portierato e reception (media di 4,1).

Sale studio

Attraverso la compilazione di un questionario in forma anonima si è chiesto ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione riguardo alcuni aspetti: sala studio in generale, orari di apertura, idoneità spazi e arredi, pulizia arredi, pulizia bagni, rumore interno, ristorazione automatica, cortesia e disponibilità del personale, qualità complessiva del servizio.

I valori di soddisfazione sono stati espressi su una scala da 1 "insufficiente" a 5 "ottimo".

Il questionario è stato somministrato nel mese di settembre quando l'utenza era limitata: per ovviare a tale criticità e ampliare la partecipazione degli studenti, il servizio ha stabilito che la successiva indagine sarebbe stata svolta in un periodo con più alta presenza di utenti.

Il numero complessivo di studenti che hanno compilato i questionari è pari a 352 (solo 1 questionario non è risultato valido).

Il giudizio complessivo delle valutazioni espresse dagli studenti sulle 5 sale studio gestite da EDISU appare lusinghiero: il 24% si esprime per l'ottimo (24%), oltre la metà valuta fra discreto (34%) e buono (25%), relegando a quote marginali la sufficienza (12%) e l'insufficienza (4%). Le schede bianche e nulle rappresentano l'1%.

Gli aspetti più apprezzati sono, in ordine, gli orari di apertura (64% ottimo), il giudizio complessivo sulla sala studio (ottimo 12% e discreto 41%) il giudizio complessivo sulla qualità del servizio (buono 29%, discreto 52% e ottimo 15%). Gli aspetti più carenti sono risultati la pulizia dei bagni e la ristorazione automatica, giudicati insufficienti nel complesso rispettivamente dal 11% e dal 9% dell'utenza.

Mense universitarie

Attraverso la compilazione di un questionario in forma anonima si è chiesto ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione riguardo alcuni aspetti del servizio, e precisamente: qualità del pasto; quantità del pasto; temperature del pasto; pulizia piatti, posate, ecc.; pulizia arredi; tempo di attesa in coda; giudizio complessivo sulla qualità del servizio. I valori di soddisfazione sono stati espressi su una scala da 1 "molto insufficiente" a 5 "ottimo".

Si sottolinea che il questionario è stato somministrato nel mese di dicembre 2018 a pranzo, salvo che nella mensa di Villa Claretta aperta solo a cena.

Il totale delle valutazioni espresse dai 792 studenti che hanno compilato il questionario relativo alle 4 mense universitarie di Torino e alla mensa di Alessandria appare lusinghiero: la maggioranza le ritiene buone (40%) ed un ulteriore 23% ottime.

Gli aspetti più apprezzati sono risultati la cortesia del personale (ottimo 37%, buono 34%) e la pulizia degli arredi (ottimo 31%, buono 42%). Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio evidenzia che il 50% degli studenti si è espresso per il buono e il 14% per l'ottimo.

Dall'indagine emergono alcune carenze connesse alle temperature del pasto (16% di insufficienze) e a pari merito la qualità e la quantità del pasto (entrambi 13%).

Conclusioni

I giudizi e i contributi forniti dagli studenti rappresentano per tutti i settori importanti indicatori sugli interventi da porre in essere per mantenere alto il livello dei servizi oggetto di apprezzamento e per migliorare gli aspetti meno graditi.

CUSTOMER INTERNA

La predisposizione del questionario di Customer Satisfaction per ogni ufficio erogatore di servizi interni, ha coinvolto, in un'ottica di sinergia e collaborazione condivisa con i propri collaboratori, tutte le PO e le AP dell'Ente che hanno vagliato una serie di domande da inserire nel modulo da sottoporre all'attenzione della dirigenza.

Dall'analisi del questionario, è emersa una serie di riflessioni sulle modalità di somministrazione tenuto conto della difficoltà, connessa alla presenza di uffici composti da una o due persone, di garantire l'anonimato non solo al compilatore ma anche al destinatario della valutazione.

Tenuto conto che il questionario sulla Customer interna ha lo scopo di raccogliere risposte il più possibile omogenee e non riconducibili a specifiche persone al fine di ottenere suggerimenti per migliorare i servizi, la dirigenza ha ritenuto opportuno rinviare al 2019 le modifiche/integrazioni al questionario, proponendosi anche di interpellare, per un parere, la società incaricata di condurre l'analisi sul benessere organizzativo interno.

• AGGIORNAMENTO DATI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE OTTIMIZZANDO I FLUSSI INFORMATIVI TRAMITE DIGITALIZZAZIONE

Il D. Lgs 33/2013 ha riordinato la disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni con finalità specifiche di prevenzione della corruzione.

In seguito all'approvazione del decreto 33, l'EDISU si è attivato al fine di consolidare le procedure e le iniziative volte a garantire il corretto passaggio delle informazioni tra tutti i settori e l'ufficio preposto alla gestione del sito e alla pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente.

Le azioni poste in essere nel corso degli anni hanno permesso di consolidare e attivare procedure specifiche nell'ottica di ottimizzare il processo garantendo la pubblicazione nei termini previsti dalla legge nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati.

I contenuti di Amministrazione Trasparente sono attualmente gestiti tramite piattaforma del CSI Piemonte che consente funzioni di ricerca nonché il download di documenti e di dati strutturati e tabelle in formato aperto come previsto dal legislatore.

La sezione Amministrazione Trasparente è integrata al sito web tramite link diretto accessibile dal menu principale.

Il D. Lgs 97/2016, correttivo della Legge 190/2012 (prevenzione e repressione della corruzione nelle PA) e del D. Lgs 33/2013, ha eletto la trasparenza a principale misura di prevenzione dell'illegalità.

Alla luce delle novità normative, l'EDISU ha valutato la necessità di individuare uno strumento che potesse integrare la posta elettronica fino ad allora unico strumento per il passaggio di informazioni, dati, documenti da pubblicare.

Ad inizio 2018 è entrata a regime la procedura Sicraweb quale contenitore utilizzato da tutti gli uffici a supporto del flusso di documenti quali determinazioni, deliberazioni, richieste di pagamento e relativi allegati.

Tramite la procedura, mettendo un segno di spunta ad uno specifico comando presente nella piattaforma è possibile segnalare direttamente all'ufficio webredazione i documenti da pubblicare.

Le potenzialità espresse da Sicraweb nel primo anno di utilizzo hanno indotto l'amministrazione a valutare la possibilità di usarlo anche per la protocollazione e l'archiviazione dei documenti superando gli altri strumenti attualmente in uso non solo al fine di ottimizzare il passaggio delle informazioni ma anche nell'ottica di ridurre i costi di gestione.

Un'unica piattaforma di gestione dei documenti rappresenterebbe un'importante miglioria anche per Amministrazione Trasparente in quanto, oltre a perfezionare le interdipendenze settoriali, garantirebbe il flusso di buona parte dei documenti da pubblicare e un maggior rispetto dei tempi di trasmissione a webredazione abbattendo la discrezionalità insita nell'invio dei dati e delle informazioni tramite posta elettronica.

Nel 2019 sarà analizzata la fattibilità tecnica ed organizzativa di tale soluzione.

La valutazione dell'OIV riferita al primo trimestre 2019, a valle del percorso di miglioramento sopra illustrato ha dato riscontro positivo sul lavoro svolto.