Regione Siciliana

ERSU MESSINA

Ente Regionale per il diritto allo Studio Universitario

# PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE 2014 - 2016

(ai sensi dell'art. 1, comma 5, lettera a) della legge 6 novembre 2012, n. 190)

**approvato con delibera del Commissario straordinario dell'ERSU di Messina n.127 del 23/12/2013.**

E.R.S.U.

Sommario:

1. Presentazione del Piano della perfomance
2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholders
2.1 Chi siamo e cosa facciamo
2.2 Struttura organizzativa
3. Identità
3.1 L'Amministrazione in cifre
3.2 Mandato istituzionale e finalità
3.3 Albero della performance
4. Analisi del contesto
4.1 L'analisi del contesto interno
4.2 Analisi dell'ambiente esterno
5. Gli obiettivi strategici ed il Piano della performance nel contesto degli strumenti di programmazione e controllo
6. Dagli obiettivi generali agli obiettivi operativi
7. Il collegamento tra il Piano e gli altri documenti del ciclo di gestione della performance
7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano
7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

E.R.S.U. MESSINA

**Presentazione del Piano della performance**

La preparazione del Piano della Performance 2014/2016 e del Programma della Trasparenza 2013/2015, previsti dal Decreto Legislativo 27/10/2009 n. 150, fornisce all'ERSU di Messina la possibilità di consolidare e razionalizzare gli strumenti di programmazione, di documentazione e rendicontazione adottati nel corso di questi anni.

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

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

La predisposizione di una programmazione triennale "Piano triennale della performance" adempie ad un obbligo di legge previsto dal decreto legislativo n. 150/2009 e costituisce l'occasione per organizzare le attività dell'Agenzia secondo criteri di trasparenza, integrità, efficacia ed efficienza.

Il Piano, quindi, è stato redatto tenendo conto:

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

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

**Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholders**

**Chi siamo e cosa facciamo**

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Messina è un ente di diritto pubblico, avente personalità giuridica, dotato di proprio patrimonio, autonomia amministrativa e gestionale e di personale, istituito dalla Regione Sicilia in attuazione della Legge Regionale 25 novembre 2002 n. 20 recante "Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia", in sostituzione della disciolta Opera Universitaria, quale ente gestore del DSU.

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

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

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

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

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

- le borse di studio;
- i prestiti fiduciari o prestiti d'onore;
- il servizio abitativo;
- le borse di studio riservate (esempio le borse per gli studenti portatori di handicap, per la mobilità internazionale ...);
- gli altri interventi finanziari (vi rientrano l'integrazione per i laureati, altri sussidi o sovvenzioni straordinarie);

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

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

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

**LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ERSU**

**GLI ORGANI ISTITUZIONALI**

Gli organi di governo dell'ERSU di Messina sono:

1. Il Consiglio di Amministrazione (o in mancanza il Commissario Straordinario);
2. Il Presidente;
3. Il Direttore;
4. Il Collegio dei Revisori dei conti (assente da Maggio 2009).

Il Consiglio di Amministrazione (C. di A.) e un organo collegiale che sovrintende alle funzioni di programmazione, indirizzo e controllo delle attività relative alla gestione amministrativa, finanziaria ed economico-patrimoniale dell'Ente; esso definisce le linee di indirizzo gestionali, gli obiettivi ed i programmi da attuare in conformità alla finalità dell'Ente e verifica che i risultati conseguiti siano rispondenti a quanto programmato. In particolare, interviene nelle decisioni relative all'impiego delle risorse ed in quelle concernenti l'approvazione della stipula di contratti e convenzioni; nelle decisioni relative alle procedure e regolamenti di funzionamento amministrativo; nelle decisioni relative ai criteri e meriti di accesso ai benefici del diritto allo studio

(nel rispetto delle norme che regolano la materia) e nella definizione delle tariffe di accesso ai servizi. Infine, delibera il bilancio di previsione e le relative variazioni ed approva il conto consuntivo.

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

a) il presidente;

b) due rappresentanti della Regione;

c) due rappresentanti dei professori universitari di prima e di seconda fascia;

d) un rappresentante dei ricercatori universitari;

e) tre rappresentanti degli studenti che non si trovano oltre il secondo anno fuori corso dalla data di prima immatricolazione;

f) un rappresentante delle seguenti categorie: studenti iscritti a corsi di specializzazione, di dottorati di ricerca e dell'Alta Formazione Artistica e Musicale.

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

Il presidente:

a) ha la legale rappresentanza dell'ente;

b) convoca e presiede il consiglio di amministrazione e stabilisce l'ordine del giorno;

c) vigila sull'esecuzione delle deliberazioni del consiglio di amministrazione e sull'andamento dell'ente;

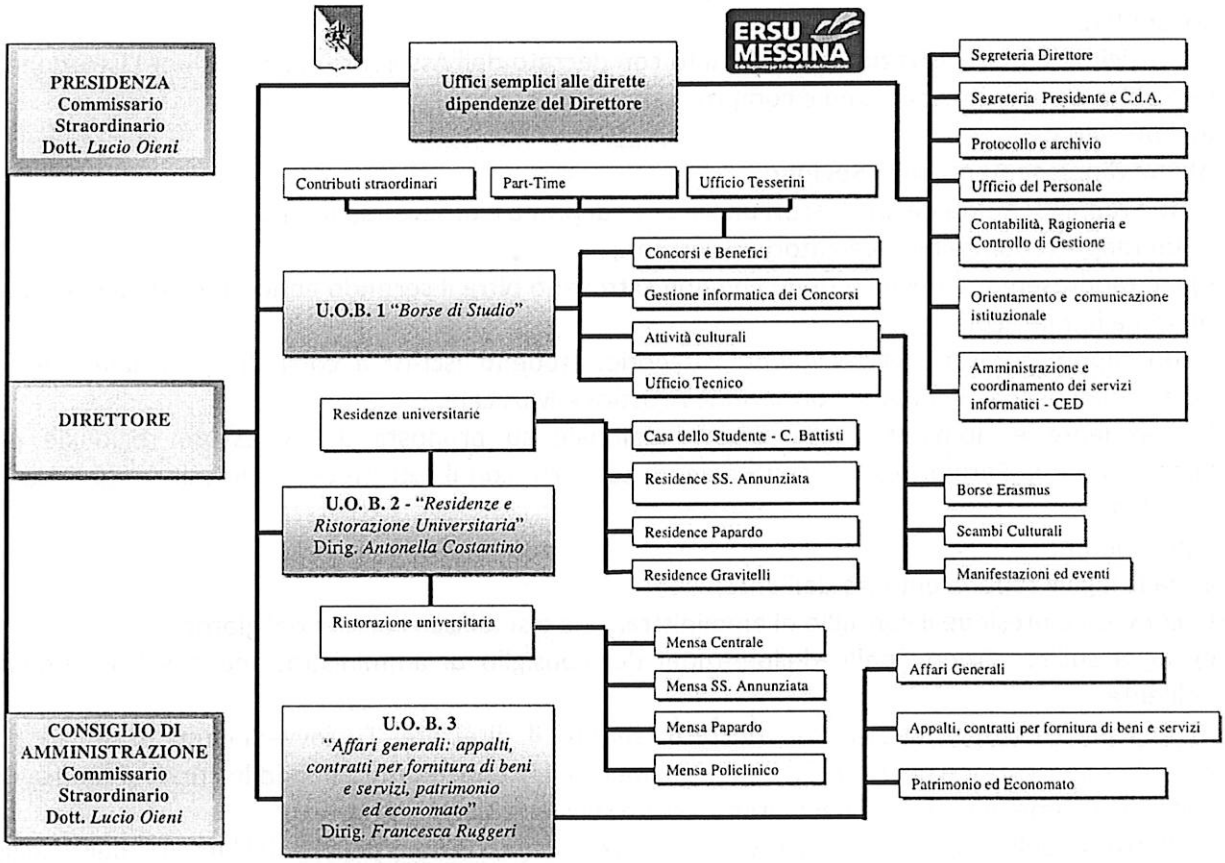
d) in caso d'urgenza adotta con decreto, sentito il direttore, i provvedimenti necessari per garantire l'erogazione dei servizi e il funzionamento dell'ente, sottoponendo lo stesso a ratifica del consiglio di amministrazione nella prima seduta successiva.

Il Direttore dell'ente è nominato ai sensi e con le modalità previste dall'art. 14 della Legge regionale del 25 novembre 2000, n.20. Il Direttore ha poteri di proposta in ordine agli atti di competenza del Consiglio di Amministrazione, provvede all'esecuzione delle delibere, dirige il personale, sovrintende al buon funzionamento degli uffici e dei servizi, cura gli atti contabili ed esercita tutte le altre funzioni demandategli dal regolamento. In particolare, sottoscrive gli atti che comportano impegni di spesa ed e responsabile della legittimità degli atti del consiglio di amministrazione e del presidente.

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

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

E.R.S.U. MESSINA




E.R.S.U. MESSINA

## 1. UFFICI ALLE DIRETTE DIPENDENZE DEL DIRETTORE

- **Segreteria Direttore:** cura i rapporti tra la direzione e le istituzioni e si occupa dell'agenda del direttore; coordina e realizza i rapporti con i mezzi di informazione per la diffusione e la propaganda mediatica dell'Ente; organizza e gestisce i *Corsi di preparazione al superamento dei test universitari* per l'accesso alle facoltà universitarie a numero chiuso. Si occupa della rassegna stampa e cura l'immagine dell'Ente e la stampa di una parte del materiale divulgativo.
- **Segreteria Presidente e C.d.A.:** cura i rapporti con il Presidente ed il C. di A., redige i verbali e svolge funzioni di supporto amministrativo alle attività del C. di A.
- **Protocollo e Archivio**: provvede al protocollo informatico della posta in entrata e in uscita; al prelievo e consegna del corrispondenza presso l'ufficio postale; alla trasmissione e ricezione fax; all'organizzazione e tenuta archivio generale.
- **Ufficio del Personale**: cura la gestione amministrativa e l'organizzazione interna del personale; rilevamento presenze; gestione piano formativo; procedimenti disciplinari; supporto per le relazioni sindacali; mobilità interna ed esterna, supporto alla valutazione personale; predisposizione atti finalizzati ai riscatti e ricongiunzioni; predisposizione adempimenti preliminari ai fini di quiescenza, programma assistenziali, quanto altro attenga la gestione del personale.
- **Contabilità, Ragioneria e Controllo di Gestione**: provvede alla gestione in entrata ed in uscita in particolare l'emissione dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso, del monitoraggio delle risorse monetarie (la gestione degli impegni di spesa), della gestione delle dichiarazioni fiscali e della predisposizione del bilancio dell'Ente con il supporto dell'unico consulente dell'Ente;
- **Orientamento e comunicazione istituzionale** promuove e organizza la comunicazione interna, organizza e partecipa a campagne di orientamento per gli studenti; servizi di informazione e di orientamento professionale; organizzazione eventi rivolti all'orientamento universitario quali *"Rassegna dell'Orientamento Professionale e Universitario"*, *"Job & Career Day"*; supporto alla Commissione.
- **Amministrazione e coordinamento dei servizi informatici – CED**: svolge analisi e coordinamento delle procedure e delle risorse informatiche e tecnologiche e loro aggiornamento; garanzia dell'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti; agevolazione dell'utilizzo dei servizi; informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione; promozione e gestione della comunicazione istituzionale online; promozione dell'ascolto dei cittadini e processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;

E.R.S.U. MESSINA

garanzia dello scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione; pianifica, cura e gestisce le attività informatiche dell'ente, dall'acquisto del materiale hardware e software alla gestione delle reti. Si occupa inoltre della gestione delle aule di informatica destinate agli studenti.

2. **U.O. 1 - "Borse di Studio"**: si occupa dell'attribuzione dei benefici all'utenza studentesca, dei criteri di determinazione dei requisiti di accesso, applicati in conformità alla normativa vigente; cura il servizio di informazione; redige il Bando di Concorso per l'attribuzione dei benefici (borse di studio, posti letto, tesserino mensa, sussidi) e attua il processo di valutazione delle richieste.
   - **Concorsi e Benefici**: istruzione pratiche; determinazione dei requisiti di accesso; predisposizione del Bando Unico dei Concorsi; sportello informativo sui benefici; controllo e verifica documentazione in convenzione con il Comando Provinciale della Guardia di Finanza di Messina; recupero crediti; supporto alle Commissioni "Espletamento Concorsi" e "Varie Forme di Assistenza".
     - Contributi straordinari: gestione e attribuzione dei benefici straordinari in sede di supporto amministrativo alle attività di commissione.
     - Part-time: selezione e gestione degli studenti con "borse part-time";
     - Ufficio Tesserini: rilascio tesserini magnetici per l'accesso alle mense ed eventuali altri benefici che ne richiedessero l'utilizzo.
   - **Gestione informatica dei Concorsi**: redazione bandi concorso e gestione informatica delle domande di partecipazione ai concorsi.
   - **Attività Culturali**: programma e gestisce eventi ed attività di tipo culturale-didattico rivolti agli studenti, quali viaggi-studio, attività sportive e ludiche; collaborazioni con le organizzazioni studentesche; supporto alla Commissione.
     - Borse Erasmus: gestione e attribuzione dei benefici per mobilità internazionale.
     - Scambi Culturali: gestione e programmazione degli scambi culturali per l'ospitalità a studenti, professori e ricercatori di altre università.
     - Manifestazioni ed Eventi: convenzioni con enti teatrali e musicali, organizzazione di eventi, quali "*I Concerti dell'Ateneo Messinese*", "*Festival dell'Orchestra e del Coro dell'E.R.S.U.*".
   - **Ufficio Tecnico**: gestisce il patrimonio immobiliare dell'Ente con particolare riguardo alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle residenze universitarie; garantisce la progettazione e la realizzazione di nuove opere e la manutenzione straordinaria ed ordinaria degli edifici; predispone le procedure amministrative previste dalla legge in materia di appalti per lavori; garantisce il rispetto delle norme in materia di sicurezza e salute negli ambienti di lavoro e nelle residenze.

E.R.S.U. MESSINA

3. **U.O. 2 - "Residenze e Ristorazione Universitaria"**: si occupa della gestione e del controllo delle residenze e delle mense universitarie.
   - **Residenze universitarie**: coordina le attività di accesso e permanenza degli studenti nelle strutture residenziali, gestione ordinaria delle residenze, programmazione e sorveglianza su pulizia e custodia e vigilanza su traslochi/facchinaggi relativi alle residenze; assegnazione degli alloggi agli studenti beneficiari; ospitalità studenti, professori e ricercatori in regime di scambi culturali o mobilità internazionale; gestione dotazioni degli alloggi (consegna arredi, cambio biancheria, ecc.); predisposizione dei regolamenti interni e sorveglianza del rispetto degli stessi; programmazione degli acquisti di beni e servizi (compresi gli arredi). I Residence afferenti all'E.R.S.U. sono:
     - Casa Studente Cesare Battisti (momentaneamente non utilizzata perché oggetto di intervento per adeguamento sismico);
     - Residence SS. Annunziata;
     - Residence Papardo;
     - Residence Gravitelli.
   - **Ristorazione universitaria**: istruisce le richieste di accesso al servizio, controlla gli standard di qualità dei pasti e verifica periodicamente le condizioni sanitarie delle mense; controllo e supervisione delle mense tutte a gestione indiretta; sorveglianza del rispetto dei regolamenti interni da parte dell'utenza; supporto alla programmazione delle risorse economiche. Il controllo della qualità dei servizi di ristorazione è stato affidato con convenzione al Dipartimento S.A.S.T.A.S. dell'Università degli Studi di Messina. Le Mense afferenti all'E.R.S.U. sono:
     - Mensa Centrale
     - Mensa SS. Annunziata
     - Mensa Papardo
     - Mensa Policlinico

4. **U.O. 3 - "Affari Generali: appalti, contratti per fornitura di beni e servizi, patrimonio ed economato".**
   - **Affari Generali**: svolge compiti di supporto alle attività istituzionali ed amministrative dell'Ente.
   - **Appalti, contratti per fornitura di beni e servizi**: cura la gestione amministrativa e le procedure per l'acquisizione di beni e servizi; predispone le procedure amministrative previste dalla legge in materia di appalti, aste, licitazioni, trattative private, etc. e cura la stesura dei contratti relativi a forniture di servizi e di generi

diversi; predispone gli atti precontrattuali che intercorrono tra l'aggiudicazione della gara e la firma del contratto.

- **Patrimonio ed Economato**:
  - Patrimonio: redige l'inventario dei beni mobili ed immobili, curando il suo periodico aggiornamento.
  - Economato: ha compiti di gestione ed amministrazione dei rapporti coi fornitori di beni e servizi in merito agli approvvigionamenti di beni mobili; controllo della spesa; approvvigionamenti forniture e prestazioni; servizio di cassa come stabilito dal vigente Regolamento del Servizio Economato; gestione spese di spedizione; gestione magazzino, gestione indennità e missioni del personale e dei componenti del C.d.A.

**Identità**

**L'Amministrazione in cifre**

**Contesto finanziario:** Le entrate previste in bilancio hanno come origine principale i trasferimenti correnti di fondi dal bilancio regionale, che concorrono strutturalmente in misura superiore al 80% al finanziamento corrente dell'Ente.

Il Fondo di Funzionamento è destinato alla copertura delle spese correnti di gestione o eventuali spese in conto capitale che l'Ente si propone di fronteggiare.

**Mandato istituzionale e mission**

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Messina eroga servizi e benefici ad una platea di studenti universitari sempre più ampia, al fine di realizzare quanto sancito dall'art. 34 della Costituzione *"I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi"*[...].

**Albero della performance**

L'albero della performance è una *mappa logica* che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici, piani operativi, azioni e risorse (delibera Civit n. 112/2010). Tale mappa dimostra come gli obiettivi, ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente, al mandato istituzionale e alla missione.

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

*Macro area I - Tecnico Amministrativa*
*Macro area II - Amministrativa*
*Macro area III - Programmazione delle spese*
*Macro area IV - Servizi agli studenti*

.....

Le macro aree d'intervento rappresentano aggregazioni significative di attività definite in base alla omogeneità delle politiche tenendo conto dei destinatari dell'azione amministrativa, degli obiettivi



E.R.S.U. MESSINA

perseguiti e degli effetti generati. Le macro aree ricomprendono gli ambiti di misurazione previsti dall'art. 8 Decreto legislativo 150/2009. Alle quattro macro aree sono collegati gli **obiettivi strategici.** Gli obiettivi strategici fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali. Per la loro particolare rilevanza, in termini di impatto sulla collettività e sul territorio, essi presentano nella fase della misurazione un elevato grado di complessità. Gli indicatori di impatto, con ***target triennali***, sono i tipici misuratori associati agli obiettivi strategici.

Gli obiettivi strategici relativi al triennio 2014-2016 sono declinati in obiettivi operativi annuali, in una logica *scorrevole*, secondo una relazione di causa-effetto. Gli **obiettivi operativi** rappresentano la declinazione nel breve periodo degli obiettivi strategici. Sono misurati attraverso piani d'azione e indicatori di risultato a cui sono associati specifici ***target Annuali***.

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

Di seguito si propone una sintesi dei grandi temi che l'Amministrazione intendente affrontare:

1. completa utilizzazione delle disponibilità finanziarie riferite ai fondi regionali e statali entro l'esercizio di competenza, compatibilmente alla relativa tipologia di spesa ed ai fini istituzionali dell'Ente;
2. realizzazioni di collegamenti ed intese con l'università e le altre istituzioni scolastiche per creare sinergie nell'attuazione di un modello integrato del Diritto allo Studio, così come previsto dalla Legge Regionale sul Diritto allo Studio della Sicilia;
3. mantenimento della qualità del servizio ristorazione e ospitalità sia sotto l'aspetto igienico, sia per ciò che concerne la qualità dei pasti ed il comfort dei locali nei quali detto servizio viene erogato;
4. attività stragiudiziaria di recupero dei crediti nei confronti degli studenti che perdono il diritto ai benefici concessi dall'ente e/o nei confronti di fornitori morosi, da realizzare mediante l'utilizzo di risorse umane interne e/o esterne;
5. sviluppo ed implementazione dell'interoperabilità delle piattaforme telematiche presenti nell'Ente e potenziamento degli acquisti da effettuarsi in forma telematica;
6. potenziamento e sviluppo dell'accesso e dello scambio di informazioni on line dei dati relativi alle pratiche che coinvolgono cittadini e/o imprese incentivando l'utilizzo della posta elettronica sia all'interno che all'esterno dell'Ente ed organizzando il sito internet istituzionale, e specificatamente l'area del sito denominata "*Trasparenza valutazione merito*", in modo da individuare contenuti minimi e necessari, compresa la disponibilità per via telematica di moduli, formulari, atti e documenti di interesse generale.

E.R.S.U. MESSINA

| Mandato Istituzionale | | | |
|---|---|---|---|
| Mission | | | |
| *Macro area I*<br>*Tecnico Amministrativa* | *Macro area II*<br>*Amministrativa* | *Macro area III*<br>*Programmazione delle spese* | *Macro area IV*<br>*Servizi agli studenti* |
| Obiettivo Strategico 1.1<br>Sviluppo ed implementazione dell'interoperabilità delle piattaforme telematiche presenti nell'Ente e potenziamento degli acquisti da effettuarsi in forma telematica; | Obiettivo Strategico 2.1<br>Attività stragiudiziaria di recupero dei crediti nei confronti degli studenti che perdono il diritto ai benefici concessi dall'ente e/o nei confronti di fornitori morosi, da realizzare mediante l'utilizzo di risorse umane interne e/o esterne; | Obiettivo Strategico 3.1<br>Completa utilizzazione delle disponibilità finanziarie riferite ai fondi regionali e statali entro l'esercizio di competenza, compatibilmente alla relativa tipologia di spesa ed ai fini istituzionali dell'Ente; | Obiettivo Strategico 4.1<br>Realizzazioni di collegamenti ed intese con l'università e le altre istituzioni scolastiche per creare sinergie nell'attuazione di un modello integrato del Diritto allo Studio, così come previsto dalla Legge Regionale sul Diritto allo Studio della Sicilia; |
| Obiettivo Operativo 1.2<br>Potenziamento e sviluppo dell'accesso e dello scambio di informazioni on line dei dati relativi alle pratiche che coinvolgono cittadini e/o imprese incentivando l'utilizzo della posta elettronica sia all'interno che all'esterno dell'Ente ed organizzando il sito internet istituzionale, e specificatamente l'area del sito denominata " Amministrazione Trasparente", in modo da individuare contenuti minimi e necessari, compresa la disponibilità per via telematica di moduli, formulari, atti e documenti di interesse generale. | | | Obiettivo Strategico 4.2<br>Mantenimento della qualità del servizio ristorazione e ospitalità sia sotto l'aspetto igienico, sia per ciò che concerne la qualità dei pasti ed il comfort dei locali nei quali detto servizio viene erogato |

## Analisi del contesto

L'analisi del contesto serve a definire il quadro complessivo di riferimento all'interno del quale l'Ersu si trova ad operare per il conseguimento del suo mandato istituzionale.
Tale analisi ha lo scopo di:
1. fornire una visione integrata della situazione in cui l'Ente si trova ad operare;
2. individuare le principali tipologie dei soggetti che insistono sull'area di intervento dell'Ersu;

E.R.S.U. MESSINA

3. fornire una stima preliminare delle potenziali interazioni e sinergie con i soggetti coinvolti nell'attuazione degli obiettivi che si intendono realizzare;
4. verificare i punti di forza e quelli di debolezza che caratterizzano la propria organizzazione rispetto agli obiettivi da realizzare;
5. verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento.

Uno strumento utile di supporto per analizzare il contesto interno ed esterno e le loro interazioni è costituito dall'analisi "SWOT" (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), ovvero "Punti di forza, Punti di debolezza, Opportunità, Minacce"; per le prime due si rivolge lo sguardo all'interno dell'organizzazione dell'Ersu, mentre per le altre due si analizza il contesto esterno allo scopo di identificare gli elementi che favoriscono la realizzazione degli obiettivi fissati.

**Analisi del contesto interno**

La dotazione organica dell'Ente è così suddivisa:

| Categoria | n. |
|---|---|
| DIRIGENTI III fascia | 2 |
| **Totale** | **2** |
| Funzionari Direttivi | 6 (di cui due part-time) |
| **Totale** | **6** |
| Istruttori Direttivi | 4 |
| **Totale** | **4** |
| Collaboratori | 6 |
| **Totale** | **6** |
| Operatori | 18 |
| **Totale** | **18** |
| **Totale Dotazione Organica** | **36** |

**Fasce contrattuali al 31/12/2013**

| Fasce Contrattuali | Ersu | Dipartimento |
|---|---|---|
| **A** | | |
| **B** | | |
| **C** | | |
| **D** | | |
| **Dirigenti** | | |

Suddivisione per Strutture Organizzative:

.....

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



E.R.S.U.

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

| INDICATORI | VALORI |
|---|---|
| Età media del personale (ANNI) | 50 |
| Età media dei dirigenti (ANNI) | 55 |
| % di dipendenti in possesso di laurea | 19,44% |
| % di dirigenti in possesso di laurea | 50% |
| % di dipendenti in possesso di diploma di scuola secondaria di II° Grado | 69,44% |
| N.° Dipendenti Donne | 19 |
| N.° Dipendenti Uomini | 17 |
| N.° Dirigenti Donne | 2 |
| N.° Dirigenti Uomini | 0 |

| | Analisi del contesto interno | |
|---|---|---|
| | Punti di forza | Punti di debolezza |
| **Organizzazione** | | |
| **Risorse strumentali ed economiche** | | |
| **Risorse umane** | | |

**Analisi dell'ambiente esterno**

Questo Ente ha già provveduto a distribuire questionari per verificare il livello di gradimento dei servizi resi, che saranno analizzati tra breve, per poter provvedere ad eventuali revisioni qualora richieste.

E.R.S.U. MESSINA