



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2023

Approvata con Decreto del Direttore Generale

N. 154 del 28 giugno 2024

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

La relazione sulla performance, predisposta ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 comma 1 lett. b) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno 2022, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati.

La relazione conclude il ciclo di gestione della performance e costituisce lo strumento mediante il quale l'Azienda illustra ai cittadini e a tutti i portatori di interesse (stakeholder) interni ed esterni i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse assegnate.

La Relazione è così articolata:

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI

L' Agenzia

Gli stakeholders

3. LA PERFORMANCE DELL'AGENZIA

Il sistema di misurazione e valutazione della performance

Albero della performance

4. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Punti di forza e debolezza del ciclo della performance

5. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Obiettivi strategici

Obiettivi e piani operativi

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI

L' AGENZIA

ALiSEO, Agenzia Regionale per gli studenti e l'Orientamento, istituita dalla L.R. 25/2018 modificata con L.R. 25/2018, è un ente del settore regionale allargato, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia amministrativa, contabile e gestionale e di proprio personale con sede sociale in via S. Vincenzo, 4 - 16121 Genova.

Gli organi dell'Agenzia sono:

Il Direttore Generale di ALiSEO ha la responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa e finanziaria dell'ente, nonché la rappresentanza legale dello stesso e adotta ogni atto necessario a garantirne la gestione, definisce gli obiettivi da attuare, verifica la corretta ed economica gestione delle risorse, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa, in attuazione degli atti di pianificazione regionale, nonché sulla base delle indicazioni programmatiche e delle linee di indirizzo emanate dalla Giunta regionale della cui attuazione integrata e coordinata è direttamente responsabile. Entro il 31 marzo di ogni anno, il Direttore generale invia alla Regione un rapporto sull'attività di ALiSEO relativo all'anno precedente in merito alla realizzazione degli obiettivi affidatigli.

Il revisore dei conti esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria di ALiSEO, valutandone la conformità dell'azione e dei risultati alle norme che disciplinano l'attività di ALiSEO, ai programmi, ai criteri e alle direttive della Regione e ai principi di buon andamento della Pubblica Amministrazione.

Al fine di garantire il necessario raccordo con l'Università degli studi di Genova e gli studenti universitari destinatari dei servizi in materia di diritto allo studio è istituita la **Consulta regionale per il diritto allo studio universitario** (di seguito denominata Consulta), quale organo consultivo di ALiSEO relativamente alle funzioni inerenti al diritto allo studio universitario.

La Consulta, in particolare, esprime parere obbligatorio, limitatamente a quanto attiene al diritto allo studio universitario, sui seguenti atti:

- a) il bilancio d'esercizio;
- b) la Carta dei Servizi;
- c) i bandi di concorso relativi all'assegnazione dei servizi e dei benefici;
- e) i regolamenti per la gestione e la fruizione dei servizi e dei benefici;
- f) l'acquisizione dei beni immobili.

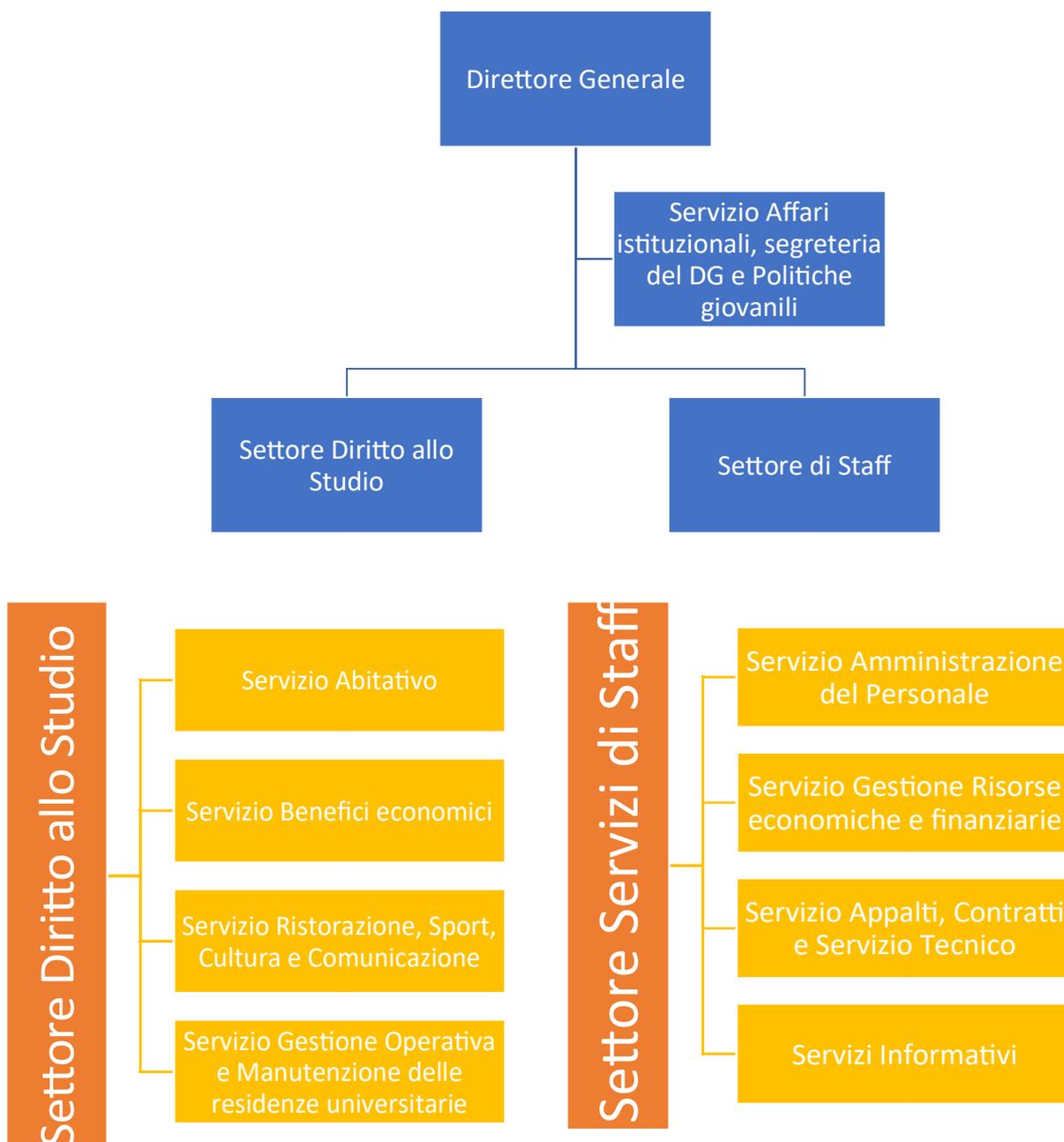
La Consulta resta in carica tre anni ed è composta da:

- a) il Presidente, designato dal Rettore dell'Università d'intesa con il Presidente della Giunta regionale;
- b) due rappresentanti designati dalla Regione;
- c) un rappresentante dei professori dell'Università designato dal Senato accademico;
- d) un rappresentante degli studenti universitari scelto dai rappresentanti dei corsi di laurea.

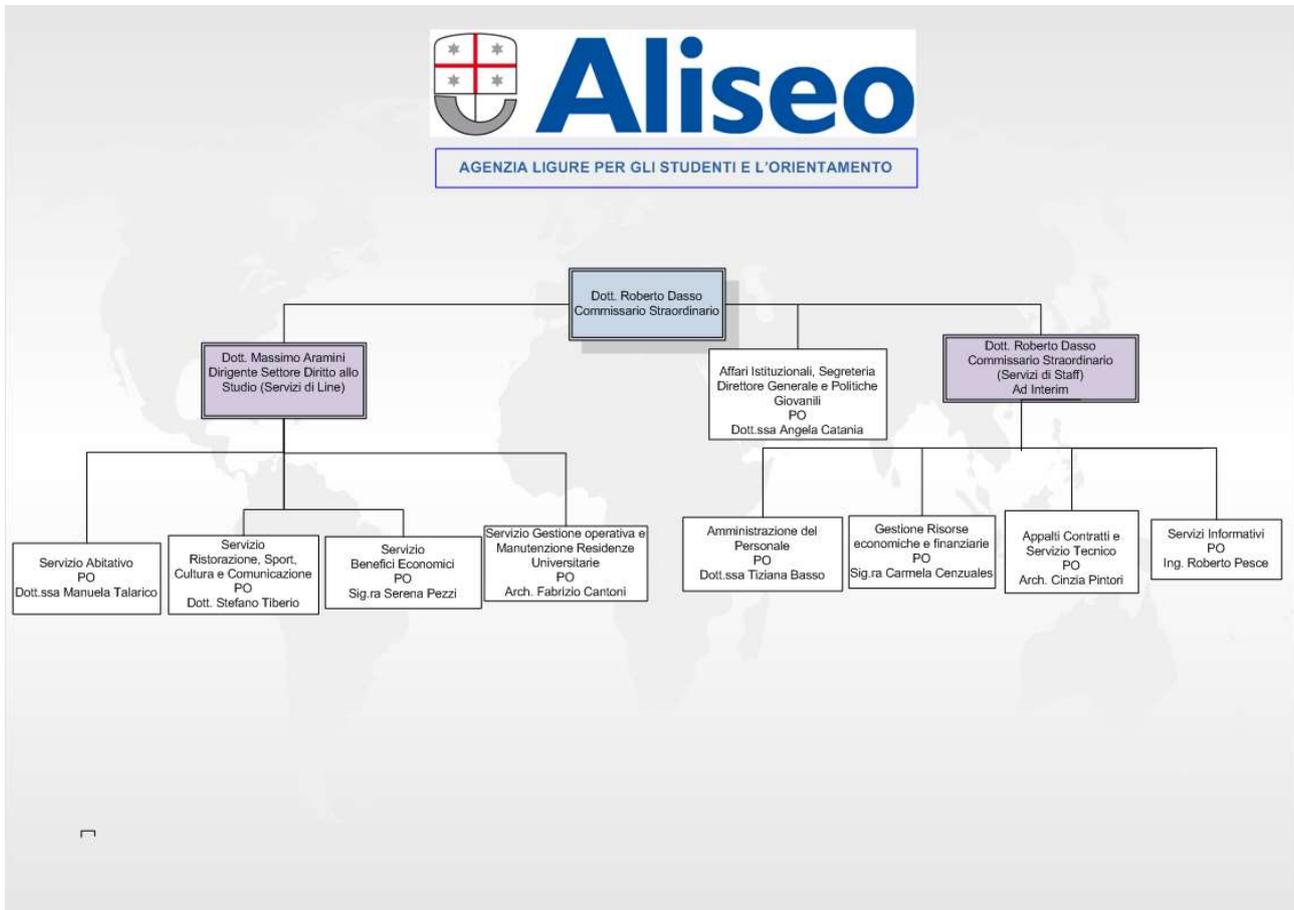
La Consulta è nominata con decreto del Presidente della Giunta regionale. I componenti di cui alle lettere a) e b) restano in carica tre anni e possono essere riconfermati consecutivamente per una sola volta.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli Uffici Amministrativi dell’Agenzia sono suddivisi in due **Settori**: il **Settore di Staff**, a supporto del buon funzionamento dell’Amministrazione il **Settore del Diritto allo Studio** che gestisce i vari servizi rivolti al pubblico .



ALISEO MACROSTRUTTURA



ATTIVITÀ DI ALISEO :

ALiSEO svolge, secondo le disposizioni programmatiche approvate dalla Regione in attuazione della l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni, le seguenti attività e funzioni:

- determina i requisiti di merito, le condizioni economiche degli studenti e le procedure di selezione per l'accesso ai servizi e ai benefici di cui alla l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni;
- eroga benefici monetari e servizi in attuazione del decreto legislativo 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'articolo 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)) e successive modificazioni e integrazioni in materia di diritto allo studio universitario;
- collabora con la Regione al fine di gestire e organizzare servizi collaterali di diritto allo studio scolastico, anche svolgendo un ruolo di supporto per Comuni, Istituti Scolastici Autonomi (ISA), studenti e famiglie;
- gestisce i rapporti con l'Università ai fini dell'erogazione delle borse di studio e ai fini della gestione delle banche dati comuni;
- garantisce il supporto tecnico e partecipa alle sedute della Consulta di cui all'articolo 55-bis della l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni;
- procede agli accertamenti e ai controlli sulla veridicità delle dichiarazioni presentate dagli studenti e all'irrogazione delle sanzioni ai sensi di quanto disposto dall'articolo 10 del d.lgs. 68/2012 e successive modificazioni e integrazioni;
- garantisce gli interventi connessi al Servizio Civile regionale, di cui alla legge regionale 11 maggio 2006, n. 11 (Istituzione e disciplina del sistema regionale del servizio civile) e successive modificazioni e integrazioni, nonché alle politiche giovanili di cui al Titolo III della legge regionale 9 aprile 2009, n. 6 (Promozione delle politiche per i minori e i giovani) e successive modificazioni e integrazioni.

ALiSEO esercita, inoltre, compiti di progettazione e supporto tecnico alla Regione nelle materie di cui alla l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni e alla legge regionale 11 maggio 2009, n. 18 (Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento) e successive modificazioni e integrazioni.

La Giunta regionale può avvalersi di ALiSEO per realizzare iniziative e progetti nelle materie di cui al presente articolo, nonché per lo svolgimento di istruttorie e di procedimenti anche cofinanziati da fondi provenienti dall'Unione europea.

ALiSEO può svolgere, nelle materie di cui al presente articolo, attività su richiesta di soggetti pubblici e privati, con oneri a carico dei richiedenti determinati in misura remunerativa rispetto al costo da sostenere.

ALiSEO svolge le ulteriori attività e i compiti ad essa conferiti dalla Giunta regionale nelle materie di competenza.

Gli interventi inerenti o collaterali al Diritto allo Studio del Sistema Scolastico e Formativo sono:

1. contributi alle Province e ai Comuni per l'integrazione scolastica e formativa per disabili;
2. contributi agli Enti Locali per l'orientamento professionale;
3. borse scolastiche.

GLI STAKEHOLDERS

Il portatore di interesse (o parte interessata) è il termine che in gergo viene tradotto in lingua inglese "stakeholder" da to hold a stake, che significa appunto portare un interesse, sta ad indicare che questo interesse venga inteso come diritto. Quindi lo stakeholder è identificato come il soggetto che detiene un titolo, ossia un diritto nei confronti di un'organizzazione. Dal 1963 lo Stanford Research Institute ha formulato il concetto stakeholder per indicare tutti coloro che hanno un interesse nell'attività di un'Azienda e senza il cui appoggio un'organizzazione non è in grado di sopravvivere. Recentemente il concetto di stakeholder è stato esteso anche a tutti quei soggetti portatori di interessi potenziali per un'Azienda, cioè persone o gruppi che hanno pretese, diritti o interessi relativi all'Azienda ed alle sue attività.

Il gruppo di lavoro nel corso della definizione del metodo di rendicontazione sociale ha scelto di implementare il Bilancio Sociale, non partendo dalle attività svolte, ma bensì dai destinatari di tali attività, individuando i seguenti portatori di interessi e per ciascuno le seguenti aree tematiche di azione che ALiSEO intende perseguire:

Studenti universitari

Studenti ai sensi della L.R. 15/2006 artt. 12 e 13

Giovani coinvolti nei vari progetti riguardanti le "politiche giovanili" promosse dalla Regione Liguria
Istituzioni

Risorse umane

Fornitori

Ambiente e territorio

Per **studenti universitari**, s'intendono:

1. gli iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti superiori di grado universitario riconosciuti, aventi sede legale in Liguria e che rilasciano titoli aventi valore legale, a dottorati di ricerca e a corsi di specializzazione;
2. Studenti universitari nell'ambito della mobilità internazionale;
3. laureati presso l'Università degli Studi di Genova;
4. delegazione degli studenti alloggiati.

Per **studenti ai sensi l.r. 15/2006 artt. 12 e 13**, s'intendono:

1. Studenti della scuola primaria, della scuola secondaria di primo grado e della scuola secondaria di secondo grado;
2. Adulti meritevoli.

Per **Istituzioni**:

1. l'Università degli Studi di Genova;
2. Istituti Scolastici;
3. Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale;

4. Le Province liguri, Comuni, Enti locali, che rappresentano il contesto all'interno del quale l'Agenzia opera e nei confronti dei quali manifesta la propria presenza e attività.
5. Il MIUR e la Regione che sono i finanziatori istituzionali.
6. L'Associazione Nazionale delle aziende per il Diritto allo Studio Universitario (A.N.D.I.S.U.), che ha lo scopo di promuovere e mantenere contatti per confronti con gli organismi del Diritto allo Studio Universitario, di collaborare con le Regioni, le Università e il Ministero dell'Istruzione Universitaria e Ricerca, al fine di realizzare un efficace coordinamento di attività di programmazione e di indirizzo a livello nazionale.

Per **Risorse Umane** s'intende il personale a tempo indeterminato e determinato, tirocinanti, studenti 150 ore, interinali e collaboratori a progetto.

3. LA PERFORMANCE DELL'AGENZIA

Il sistema di misurazione e valutazione della performance

Ai sensi di quanto previsto dal D.lgs n. 150/2009, ALISEO con Decreto del Direttore Generale n. 186 del 23 aprile 2020 ha approvato il Sistema di misurazione e Valutazione della Performance.

Il sistema di Misurazione e Valutazione della Performance riguarda la misurazione della performance organizzativa delle varie articolazioni organizzative e della performance individuale dell'Agenzia con riferimento a:

- Dirigenti;
- personale di categoria D responsabile di posizione organizzativa o titolare di alta professionalità;
- Personale di categoria B, C e D.

Il presente sistema e gli strumenti di incentivazione ad esso collegati perseguono il miglioramento della qualità delle attività e dei servizi offerti nonché lo sviluppo professionale del personale. A tal fine considerano prioritario il processo di condivisione degli obiettivi a tutti i livelli organizzativi, la valorizzazione e responsabilizzazione nei confronti dei risultati collettivi, il rafforzamento del principio di cooperazione e collaborazione interna finalizzate agli obiettivi generali dell'Agenzia.

L'articolazione della performance si sviluppa nel seguente percorso:

- Programmazione attraverso il Bilancio Economico di Previsione in linea con gli indirizzi Strategici regionali;
- Piano della Performance;
- Aree Strategiche di intervento;
- Obiettivi annuali di struttura dirigenziale;
- Obiettivi annuali di posizione organizzativa .

Per ogni tipologia di obiettivo sono individuati indicatori significativi e misurabili.

La definizione degli obiettivi avviene “a cascata”, dagli obiettivi strategici del Direttore Generale, assegnati dalla Giunta Regionale attraverso le linee di indirizzo programmatiche, a quelli dei Dirigenti, a quelli assegnati ai titolari di posizione organizzativa sino agli obiettivi dei dipendenti di categoria C e D non titolari di posizione organizzativa.

La Performance Organizzativa

La Performance organizzativa riguarda il contributo che l’Agenzia nel suo complesso o una sua articolazione organizzativa apporta all’attuazione delle politiche attivate dall’Ente per la soddisfazione finale dei bisogni della collettività.

Occorre, a tal fine, che gli ambiti di misurazione della performance organizzativa prendano in considerazione l’attuazione delle politiche dell’Ente in relazione alla realizzazione di piani e programmi, alla modernizzazione ed al miglioramento dell’organizzazione e delle competenze professionali, all’efficienza nell’impiego delle risorse, alla qualità ed alla quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.

La performance organizzativa è data dalla media di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle articolazioni organizzative.

La Performance Individuale (obiettivi + comportamenti)

La Performance individuale riguarda il contributo di ciascun dipendente in termini di risultato individuale e di modalità di raggiungimento dello stesso all’attività dell’unità organizzativa di appartenenza. Il sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni individuali è indirizzato a tutto il personale con qualifica dirigenziale o non dirigenziale.

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale dirigente è collegata:

- al raggiungimento di specifici obiettivi individuali corredati di appositi indicatori di performance;
- alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- alla capacità di gestione e valutazione dei propri collaboratori.

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale non dirigente è collegata:

- al raggiungimento di specifici obiettivi individuali nel caso di personale di categoria D con responsabilità di posizione organizzativa o alta professionalità;
- al contributo dimostrato nel raggiungimento di obiettivi collettivi assegnati nell’ambito della struttura di appartenenza nel caso di personale di categoria C e D senza responsabilità di posizione organizzativa o alta professionalità;
- alla qualità del contributo assicurato alla performance della struttura, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Gli ambiti di valutazione come sopra descritti incidono sul punteggio complessivo della valutazione individuale con pesi diversi a seconda della categoria di appartenenza e dell’incarico rivestito:

	OBIETTIVI INDIVIDUALI	COMPETENZE/COMPORAMENTI
DIRIGENTI	60%	40%
POSIZIONI ORGANIZZATIVE E ALTE PROFESSIONALITÀ'	60%	40%

	OBIETTIVI INDIVIDUALI	COMPETENZE/COMPORAMENTI
PERSONALE DI CATEGORIA C e D (senza p.o. o a.p.)	40%	60%

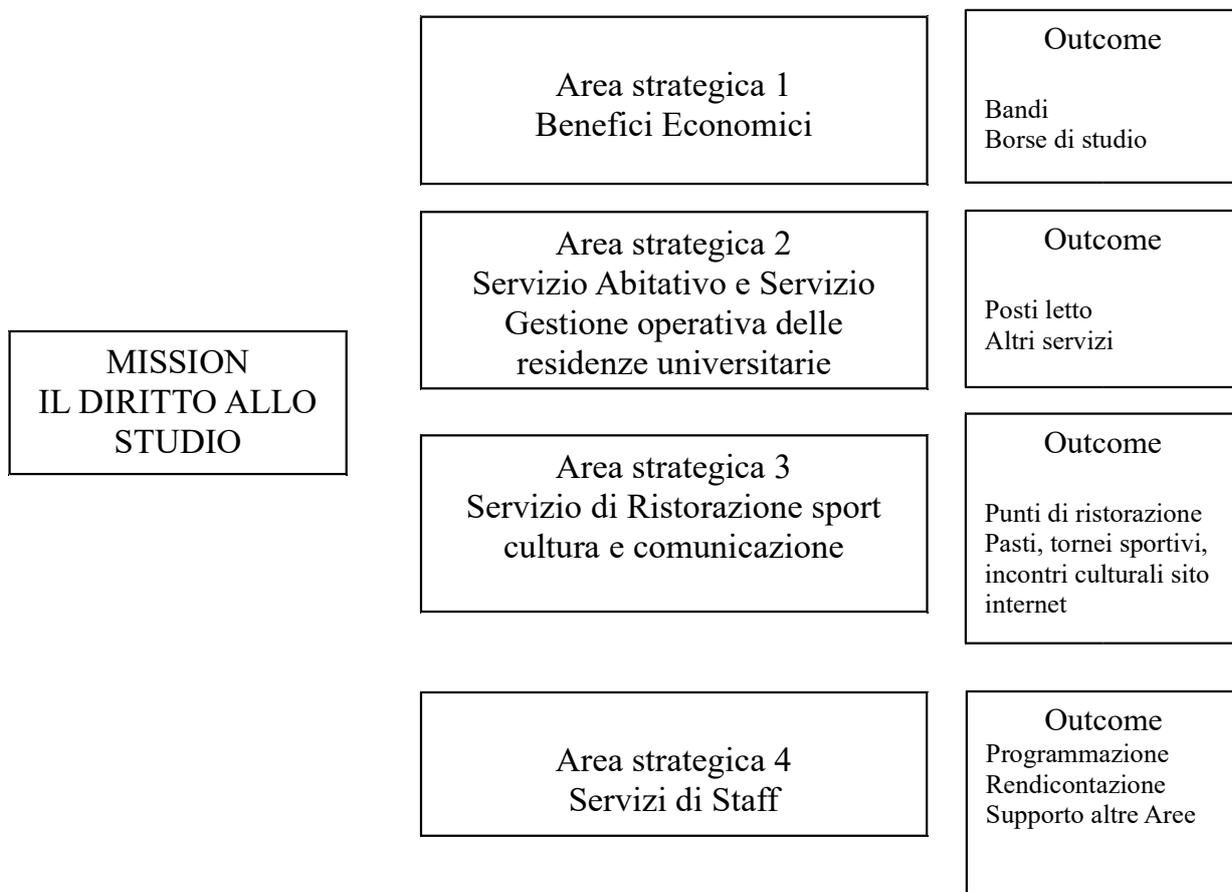
	COMPETENZE/COMPORAMENTI
PERSONALE DI CATEGORIA A e B	100%

Contestualmente alla valutazione delle prestazioni individuali il sistema di misurazione e valutazione della performance prevede anche la valutazione della performance organizzativa.

Con riferimento alle diverse categorie di personale sono previste le seguenti percentuali di suddivisione delle risorse tra performance organizzativa e individuale:

Ruoli e Categorie	Performance organizzativa	Performance individuale		
	Di settore e di servizio	Comportamenti	Obiettivi	Obiettivi + Comportamenti
Dirigenti	20% (di settore)	32%	48%	80%
Personale di cat. D con posizione organizzativa	40% (di cui 5% di settore e 35% di servizio)	36%	24%	60%
Personale di cat.C e D	45% (di cui 5% di settore e 40% di servizio)	33%	22%	55%
Personale di categoria B	51% (Ente)	49%		49%

Albero della performance



4. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

Fasi, soggetti responsabili

La presente relazione, redatta non appena si sono resi disponibili i risultati della misurazione e valutazione della performance per l'anno 2022, è stata coordinata e realizzata dal Commissario Straordinario di ALISEO supportato dal Servizio Affari Istituzionali, Segreteria del Direttore Generale e Politiche Giovanili.

Il ciclo della performance e in particolare le fasi, i soggetti, i tempi e le responsabilità sono definiti dal sistema dell'Agenzia di misurazione e valutazione della performance approvato con il sopra richiamato Decreto del Direttore Generale di ALISEO n. 186 del 20 aprile 2020 e disponibile sul sito aziendale.

Di seguito è esposta una sintesi grafica del ciclo delle performance:



Punti di forza e debolezza del ciclo della performance

Un punto di forza del sistema è la definizione e formalizzazione di un sistema di valutazione aziendale, che ha permesso l'introduzione di una cultura aziendale che collega la distribuzione dei premi di produttività ad una valutazione del comportamento lavorativo e del raggiungimento di specifici obiettivi.

Risultano ancora deboli e perciò migliorabili:

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

5. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Obiettivi strategici

OBIETTIVO ANNUALE	STAKEHOLDERS	PESO	INDICATORE	TARGET 2023	RISORSE / NOTE
					<i>Importo</i>
Adeguamento antincendio delle residenze universitarie Asiago, San Nicola, Garibaldi, Milano Terminus, Bligny (SV).	Personale dell’Agenzia, Responsabile Antincendio, Comando dei Vigili del Fuoco, Studenti universitari fuori sede	50	Presentazione Pratiche ottenimento o rinnovo CPI	1) Almeno 4 pratiche 0,8) almeno 3 pratiche 0,6) almeno 2 pratiche 0) 1 sola pratica	
Realizzazione di processi di innovazione, prodotti digitali : - carta dei servizi; - disposizioni degli uffici e dei servizi; - disposizioni Gestione cespiti e ricognizione inventariale delle residenze Asiago, Gastaldi, Garibaldi, San Nicola e una struttura del polo Balbi. -declaratorie nuovi profili professionali; procedure digitali : - informatizzazione bando Arte; - dematerializzazione della tariffa agevolata mensa; implementazione delle misure di sicurezza in linea con il Piano Strategico Digitale.	Personale dell’Agenzia, Regione Liguria, Liguria Digitale, AGID,	50	Approvazione dei relativi decreti	1) Entro il 31 dicembre 2023 0,8) entro il 31 gennaio 2024 0,6) entro il 31 marzo 2024 0) oltre il 31 marzo 2024	
		100			

Obiettivi e piani operativi

Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Sintesi obiettivi Dirigente

Dirigente Settore Diritto allo Studio : Massimo Aramini

Obiettivi	Descrizione	Peso	Indicatore	Target
Obiettivo n. 1	Avviamento applicazione sistema di pagamenti PagoPA per gli incassi dell'Agenzia	40	Disponibilità del 100% dei pagamenti CAUZIONI sul portale PAGOPA	1 entro il 31/12/2023 0 oltre il 31/12/2023
Obiettivo n. 2	Adozione domanda on line per richiesta di posto alloggio ARTE	20	Pubblicazione dell'atto di approvazione dell'Avviso relativo alla domanda on line di posto alloggio ARTE per gli studenti provenienti da fuori sede	1 entro il 31/12/2023 0 oltre il 31/12/2023
Obiettivo n. 3	Dematerializzazione domanda del servizio di ristorazione a tariffa agevolata per studenti in mobilità internazionale e altri	20	Approvazione disposizioni per la domanda online per il servizio di ristorazione	1 entro il 31/12/2023 0 oltre il 31/10/2023
Obiettivo n. 4	Aggiornamento inventario informatizzato beni strumentali in uso presso diverse Residenze Studentesche	20	Aggiornamento inventario residenze: • Asiago • Gastaldi • Garibaldi • S.Nicola • Montagnola	1 entro 31/12/2023 0 oltre 31/12/2023

Sintesi obiettivi Funzionari dell'Elevata Qualificazione

SETTORE STAFF

PO	obiettivi	peso
Tiziana Basso	Predisposizione Contratto Collettivo Decentrato Integrativo a seguito della sottoscrizione del CCNL comparto Funzioni Locali triennio 2019-2021	70
	Revisione dell'Ordinamento Professionale dei dipendenti di ALiSEO come previsto dal CCNL del personale delle funzioni locali per il triennio 2019/2021	30

PO	obiettivi	peso
Angela Catania	Carta dei Servizi di ALiSEO	60
	Aggiornamento Disposizioni sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi di Aliseo	40

PO	obiettivi	peso
Carmela Cenzuales	Applicazione ed implementazione del sistema pagamenti PAGOPA nei confronti dei soggetti privati/utenti in rapporto con ALiSEO	60
	Inventario beni mobili ALiSEO	40

PO	obiettivi	peso
Roberto Pesce	Verifiche di sicurezza e Cybersecurity Assessment	50
	Formazione personale Aliseo su Cybersecurity Awareness	50

PO	obiettivi	peso
Cinzia Pintori	Presentazione pratiche di SCIA per rinnovo e/o esame progetto presso Comando VVF di Genova ai fini antincendio delle n. 4 residenze universitarie	50
	Fase attuativa delle "DISPOSIZIONI APPLICATIVE PER LA RIPARTIZIONE DEGLI INCENTIVI PER LE FUNZIONI TECNICHE/AMMINISTRATIVE DI CUI ALL'ART. 113 DEL DLGS. N. 50/2016" – prot. n. 5774 del 14.07.2022, approvate con Decreto n. 219 del 18.07.2022	50

SETTORE DIRITTO ALLO STUDIO

PO	obiettivi	peso
Manuela Talarico	Avviamento applicazione sistema di pagamenti pagoPA per gli incassi dell’Agenzia.	70
	Aggiornamento disposizioni sulle residenze studentesche	30

PO	obiettivi	peso
Fabrizio Cantoni	Aggiornamento inventari contabili informatizzati beni strumentali in uso presso diverse Residenze Studentesche.	60
	Aggiornamento disposizioni sulle residenze studentesche	40

PO	obiettivi	peso
Serena Pezzi	Adozione domanda on line per richiesta di posto alloggio ARTE	60
	Adozione di un sistema informatizzato di gestione della procedura delle revoche dei benefici.	40

PO	obiettivi	peso
Stefano Tiberio	Dematerializzazione domanda del servizio di ristorazione a tariffa agevolata per studenti in mobilità internazionale e altri.	60
	Attivazione della raccolta differenziata all’interno delle sale mensa	40

Nello schema allegato “**SCHEMA RIEPILOGATIVO RISULTATI RAGGIUNTI OBIETTIVI 2023**” vengono riepilogate le attività svolte e i risultati raggiunti in merito agli obiettivi contenuti nel Piano delle Performance 2023-2025 - sezione n. 2 valore pubblico, performance, anticorruzione - Sotto sezione 2.2 performance- del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione”, come aggiornato dal Decreto del Commissario Straordinario n. 247 del 2 ottobre 2023.