



Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori
www.er-go.it
direzione@er-go.it

PIAO

Piano integrato di attività e organizzazione

Anni 2023-2024-2025

approvato con determinazione n.188 del 31/03/2023

SOMMARIO

Premessa

- 1. Sezione 1: scheda anagrafica di ER.GO**
- 2. Sezione 2: valore pubblico, performance e anticorruzione**
 - 2.1 Valore pubblico**
 - 2.2 Performance**
 - 2.3 Rischi corruttivi e trasparenza**
- 3. Sezione 3: organizzazione e capitale umano**
 - 3.1 Struttura organizzativa**
 - 3.2 Organizzazione del lavoro agile**
 - 3.3 Piano triennale dei fabbisogni di personale**
 - 3.4 Piano della formazione**
 - 3.5 Piano delle azioni positive**
- 4. Monitoraggio**

Premessa

L'art. 6, comma 1, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, recante “*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all’attuazione del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l’efficienza della giustizia*”, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, prevede che le PP.AA., con esclusione delle scuole di ogni ordine e grado e delle istituzioni educative, di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, con più di cinquanta dipendenti, entro il 31 gennaio di ogni anno adottino il **Piano integrato di attività e organizzazione**.

Come noto, per fornire alle PP.AA. interessate uno strumento di supporto, con decreto ministeriale del 30/06/2022, è stato approvato il *Piano-tipo*, con la descrizione delle diverse sezioni in cui il PIAO deve essere articolato, ferma restando la necessità di adeguare quest’ultimo alle esigenze delle diverse pubbliche amministrazioni.

Il PIAO ha durata triennale, con aggiornamenti annuali, e rappresenta la sintesi di tutti i principali documenti di programmazione in materia di performance, organizzazione e gestione delle risorse umane, anticorruzione e trasparenza.

§ § §

Il presente PIAO, valevole per il triennio 2023-2025, è stato redatto mettendo a frutto l’esperienza maturata nel 2022 con l’approvazione del primo PIAO di ER.GO (avvenuta con determinazione n.444 del 30/06/2022).

Proprio partendo da questa prima esperienza, nel redigere il nuovo PIAO si è compiuto lo sforzo di definire più compiutamente il “Valore Pubblico” che l’Azienda intende generare con la sua azione, nonché di migliorarne la qualità, in termini di semplificazione e di fruibilità, ma anche in termini di maggiore coerenza ed integrazione tra le diverse sezioni che lo compongono.

SEZIONE 1: SCHEDE ANAGRAFICA DI ER.GO

ER.GO Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori
C.F. / P.I. 02786551206
Sede legale: Via S. Maria Maggiore n.4, 40121 Bologna
PEC: info@postacert.er-go.it
Sito: www.er-go.it

ER.GO è l'Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori, istituita con la Legge della Regione Emilia-Romagna n.15 del 27 luglio 2007, "*Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione*" e ss.mm.ii.

ER.GO è un ente dipendente dalla Regione Emilia-Romagna, dotato di personalità giuridica, di autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria, che rientra nel "sistema delle amministrazioni regionali" di cui all'art.1, comma 3-bis lett.d), della Legge regionale n.43/2001 "*Testo unico in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna*".

I soggetti destinatari degli interventi e dei servizi di ER.GO sono:

1. studenti e neolaureati delle Università e degli Istituti dell'alta formazione artistica e musicale (AFAM) e degli altri Istituti di grado universitario dell'Emilia-Romagna;
2. studenti e neolaureati stranieri inseriti in programmi di mobilità internazionale e di ricerca;
3. ricercatori e professori provenienti da altre Università o Istituti di ricerca italiani o stranieri.

Come previsto dalla legge istitutiva di ER.GO, gli interventi per il diritto allo studio interessano anche gli studenti del Sistema dell'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM), che comprende le Accademie di Belle Arti, gli Istituti Superiori di Studi Musicali (ISSM) e gli ISIA - Istituti Superiori per le Industrie Artistiche. Sono annoverati tra i destinatari degli interventi di ER.GO anche gli studenti di altri Istituti di grado universitario, quali le Scuole Superiori per mediatori linguistici.

L'Azienda ha la propria sede legale a Bologna e uffici amministrativi a Parma, Modena, Reggio Emilia, Cesena, Forlì e Ferrara.

Ai sensi della Legge Regionale istitutiva e dei principali atti di programmazione regionale, la **centralità degli interventi di ER.GO è rappresentata dall'erogazione delle borse di studio per gli studenti capaci e meritevoli e privi di mezzi, arrivate nel 2022 a 27.155, e dalla gestione di oltre 40 residenze universitarie per gli studenti fuori sede, per un totale di oltre 3.600 posti letto.**

A questi si affianca il servizio ristorativo, erogato alla generalità degli studenti, attraverso l'affidamento in gestione ad imprese specializzate oppure mediante convenzioni con esercizi commerciali.

In collaborazione con le Università regionali, ER.GO realizza inoltre attività di orientamento ai diplomandi per favorire l'accesso al sistema del DSU e azioni di orientamento al lavoro, per favorire la transizione dall'università al lavoro.

SEZIONE 2

Valore pubblico, performance e anticorruzione

2.1 Valore pubblico: in questa sottosezione sono definiti:

1) i risultati attesi in termini di obiettivi generali e specifici, programmati in coerenza con i documenti di programmazione finanziaria adottati da ciascuna amministrazione;

2) le modalità e le azioni finalizzate, nel periodo di riferimento, a realizzare la piena accessibilità, fisica e digitale, alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità;

3) l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare, secondo le misure previste dall'Agenda Semplificazione e, per gli enti interessati dall'Agenda Digitale, secondo gli obiettivi di digitalizzazione ivi previsti.

4) gli obiettivi di valore pubblico generato dall'azione amministrativa, inteso come l'incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo.

§ § §

1) i risultati attesi in termini di obiettivi generali e specifici, programmati in coerenza con i documenti di programmazione finanziaria adottati da ciascuna amministrazione;

ER.GO, in quanto ente strumentale della Regione Emilia-Romagna, adotta i suoi atti di programmazione finanziaria sulla base degli indirizzi regionali contenuti ne:

- la Legge regionale 27 luglio 2007 n. 15 e successive modifiche ed integrazioni "**Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione**";
- il **DEFR** (Documento di economia e finanza regionale) della Regione Emilia-Romagna, che contiene una breve sezione dedicata ad ER.GO;
- il **Piano regionale** approvato dall'Assemblea legislativa su proposta della Giunta regionale, di norma con validità triennale, che indica in materia di diritto allo studio universitario gli obiettivi generali da perseguire e quelli da realizzare in via prioritaria, nonché le azioni e gli strumenti necessari;
- Atti regionali di indirizzo specifici per determinati ambiti di intervento, di norma con durata delimitata e con oggetto non ricompreso nella programmazione ordinaria.

Gli obiettivi generali e specifici di ER.GO sono immediatamente ascrivibili ai contenuti della propria missione istituzionale e quindi coerenti con gli atti regionali di indirizzo di cui sopra: il sistema integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario rivolti agli studenti capaci e meritevoli ancorché privi di mezzi.

Dall'allocazione delle risorse del bilancio di ER.GO si evince in modo chiaro quali siano questi obiettivi:

- perseguire l'assegnazione delle borse di studio a tutti gli studenti in possesso dei requisiti per accedervi;

- garantire la corretta manutenzione del vasto patrimonio in gestione, al fine di garantire standard qualitativi e quantitativi apprezzabili dei servizi di accoglienza (abitativi e ristorativi);
- garantire la massima inclusione degli studenti in condizione di maggiore fragilità;
- promuovere e realizzare, anche in raccordo con altri soggetti istituzionali, iniziative per il benessere degli studenti;
- accompagnare in modo integrato le politiche di accessibilità e sviluppo degli Atenei regionali.

A questi fini nella parte del presente documento relativa alla performance sono indicati i seguenti obiettivi di miglioramento:

- 1 Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà**
- 2 Sviluppare azioni di accompagnamento in ingresso, in itinere e in uscita dal sistema universitario**
- 3 Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie**
- 4 Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna**
- 5 Potenziare gli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali**

Questi obiettivi, declinati in sotto-obiettivi più operativi, sono fortemente correlati agli obiettivi strategici sopra richiamati.

2) le modalità e le azioni finalizzate, nel periodo di riferimento, a realizzare la piena accessibilità, fisica e digitale, alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità;

Nel premettere che i cittadini ultrasessantacinquenni non rappresentano un target di intervento per ER.GO, tutto il processo di acquisizione delle domande di benefici è completamente digitalizzato, con piena accessibilità garantita attraverso SPID, CIE, CNS o credenziali di Ateneo per gli studenti internazionali che ancora non hanno ottenuto lo SPID.

La suite dei servizi on-line e il Dossier Utenti contengono molteplici servizi che riguardano:

- la presentazione delle domande di benefici a concorso di ER.GO e degli Atenei Regionali
- la presentazione delle autocertificazioni di domicilio
- l'esito della valutazione delle diverse domande, lo stato dei pagamenti, integrato con Pago PA, altre informazioni di interesse per gli studenti
- i diversi canali di informazione (Servizio Scrivici, Chat, Parla con ER.GO)

Tutti questi canali sono completamente accessibili alle persone con disabilità. Plurimi sono gli interventi inoltre dedicati agli studenti con disabilità, anche in integrazione con gli Atenei di riferimento, al fine di

ridurre gli adempimenti a loro carico per l'accesso ai diversi benefici e per contenere all'indispensabile il trattamento di dati sensibili.

3) l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare, secondo le misure previste dall'Agenda Semplificazione e, per gli enti interessati dall'Agenda Digitale, secondo gli obiettivi di digitalizzazione ivi previsti.

Trasversali a tutti i servizi e interventi sono le azioni di semplificazione e digitalizzazione dei processi, tenuto conto che questi nel caso degli interventi di ER.GO rappresentano fattori di accessibilità e quindi di inclusione, nonché strumenti essenziali per l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale da parte dell'utenza studentesca.

Ormai tutte le aree di attività aziendali hanno avuto un processo di compiuta dematerializzazione che si tratta di consolidare e razionalizzare, soprattutto con riferimento all'integrazione delle diverse funzioni aziendali, così da semplificare e accelerare i processi produttivi di servizi ed interventi.

In sintesi, in questo ambito le azioni previste sono:

- Realizzazione del **nuovo sito web** di ER.GO (secondo un progetto che si sviluppa in 2 fasi, di cui la prima da realizzare entro la 1^a parte del 2023, in vista dell'apertura dei bandi a.a.2023/2024)
- Adozione dell'**App IO** per farvi confluire molteplici servizi per gli studenti (prevista per il 2023, nell'ambito di un progetto candidato al finanziamento con fondi PNRR)
- Estensione di **PAGO PA** per i principali pagamenti a carico degli studenti (prevista per il 2023, nell'ambito di un progetto candidato al finanziamento con fondi PNRR)
- Attuazione in collaborazione con AGID delle prescrizioni di cui al Regolamento europeo per la realizzazione dello sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi (la realizzazione del progetto è prevista entro il 2023)

4) gli obiettivi di valore pubblico generato dall'azione amministrativa, inteso come l'incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo.

Ad ER.GO, in quanto ente del diritto allo studio universitario, compete di garantire, ai sensi dell'art. 34 della Costituzione, l'accesso al più alto livello del sistema di istruzione a tutti i giovani in condizioni di uguaglianza e pari opportunità, con particolare attenzione agli studenti capaci e meritevoli e privi di mezzi.

ER.GO è tenuta a perseguire un diritto allo studio sostanziale, che garantisca la massima inclusione a tutte e tutti i giovani, con particolare attenzione alle condizioni di maggiore fragilità. Questa finalità prioritaria e che concretizza la missione istituzionale dell'Azienda concorre al perseguimento di obiettivi strategici di livello nazionale e comunitario, quale quello di aumentare il numero di laureati per la realizzazione di una vera società della conoscenza secondo i principi dell'Agenda 2030, e regionale, nell'ambito dei principi e dei contenuti del Patto per il lavoro e per il clima.

I principali documenti di programmazione regionali utili per sostanziare il VALORE PUBBLICO generato dall'azione di ER.GO sono, come richiamato anche sopra, il **DEFR** e il **Piano regionale** di cui all'art. 4 della L. R 15/2007.

Riportiamo in sintesi gli obiettivi che rimandano a due fondamentali linee di azione volte a generare valore pubblico per ER.GO:

- ***garantire il sostegno allo studio per tutti coloro che sono nelle condizioni di legge per accedervi, al fine di garantire la massima accessibilità ai livelli più alti di istruzione***
- ***concorrere all'attrattività del sistema socio economico regionale verso giovani talenti, con servizi di accoglienza quanti-qualitativamente adeguati***

Indicatori	Base di riferimento
% beneficiari borsa di studio rispetto al numero di studenti idonei	a.a.2022/2023: 100%
Accessibilità (n. accessi al sito web)	n. 6.285.447 (anno 2022)
% risorse di bilancio destinate alle borse di studio*	20,36% (preconsuntivo 2022)
% posti alloggio disponibili rispetto a studenti idonei al servizio abitativo	68,81% a.a.2022/2023
studenti coinvolti in iniziative di orientamento IN ENTRATA	n. 3.571 (anno 2022)
studenti coinvolti in iniziative di orientamento IN USCITA	n. 9.448 (anno 2022)

***% delle risorse dell'Azienda destinate alle borse di studio rispetto al totale delle entrate, al netto delle partite di giro e delle poste vincolate**

PERFORMANCE: di seguito, si illustrano i n.5 obiettivi di cambiamento ANNO 2023, con l'indicazione dei rispettivi KPI e dei sotto-obiettivi:

Obiettivo di cambiamento	<i>1. Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà</i>
Descrizione	ER.GO garantisce da sempre il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio, malgrado un fabbisogno finanziario crescente negli anni. La borsa di studio è affiancata da altri interventi improntati alla massima personalizzazione, oltre ad azioni di accompagnamento volte a facilitare la permanenza all'interno del sistema del DSU. A seguito delle innovazioni introdotte dal DM 1320/2021 che hanno esplicitato i loro effetti sui bandi di concorso dell'a.a.2022/2023, l'anno 2023 potrà essere un anno di consolidamento e di analisi e valutazione degli effetti portati dalle innovazioni normative di livello nazionale. Al contempo si potranno rafforzare i dispositivi verso gli studenti in condizioni di particolare fragilità e gli strumenti di accessibilità ai servizi del DSU secondo principi di massima inclusione e di pari opportunità
KPI (key Performance Indicator)	Con riferimento a questo obiettivo, di particolare rilievo dati i numeri degli studenti che di norma accedono alla borsa di studio (27.155 per l'a.a.2022/2023), la performance 2023 sarà misurata sulla base dei seguenti indicatori: a) garantire la massima accessibilità agli studenti con carriere <i>alias</i>, in condizioni di assoluta riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati (baseline n.41 studenti) b) diminuzione dell'0,5% della percentuale delle revocche e delle rideterminazioni in riduzione delle borse di studio fuori sede a seguito dei controlli sui contratti di domicilio (7,02 % nell'anno 2022) c) concorso al raggiungimento dei target nazionali relativi al numero delle borse di studio e dei posti alloggio (borse di studio: 300.000 a livello nazionale entro il 31/12/2023 e 336.000 entro il 31/12/2024; servizi abitativi : 7.500 a livello nazionale entro il 28/02/2023);
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Pubblicazione del Bando di concorso per l'accesso ai benefici unificato per tutte le sedi relativo all'a.a.2023/2024 (entro il 4 luglio 2023)
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Revoca delle borse di studio agli studenti matricole dell'a.a.2021/2022(entro il mese di marzo 2023)
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Azioni di monitoraggio dell'utilizzo di risorse PNRR
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Seconda fase della collaborazione alla ricerca del Prof Pignataro di UNIBO sul sistema delle disuguaglianze nell'accesso all'Università : somministrazione questionario a borsisti ER.GO maggio 2023
Sotto-obiettivo operativo n. 5	Messa a punto della definizione dei criteri e delle modalità di assegnazione dell'ulteriore semestre di borsa di studio per gli studenti laureati in corso (entro i tempi di pubblicazione dei bandi per l'a.a.2023/2024)
Sotto-obiettivo operativo n. 6	Messa a punto e pubblicazione di un nuovo bando per interventi a sostegno degli studenti con disabilità (30/06/2023)
Sotto-obiettivo operativo n. 7	Analisi di impatto e somministrazione questionario di gradimento sui servizi per studenti con disabilità finalizzata anche alla revisione della Carta di qualità dei servizi (31/10/2023)

Obiettivo di cambiamento	2. Sviluppare azioni di accompagnamento in ingresso, in itinere e in uscita dal sistema universitario
Descrizione	<p>Questa linea di attività rappresenta un'area di intervento che si rivolge a chi deve ancora entrare nel sistema universitario o a chi, in uscita, deve costruire il proprio percorso professionale e di vita.</p> <p>Nel corso degli anni l'Azienda ha sedimentato un servizio di "orientamento in uscita" molto apprezzato dall'utenza, come testimoniano gli esiti dei questionari somministrati agli utenti, e dagli Atenei di riferimento, con cui si opera attraverso convenzioni che prevedono una programmazione condivisa delle attività. L'"orientamento in entrata", invece, sta assumendo nel corso degli ultimi anni una sua specifica identità. L'orientamento in entrata concorre, parimenti agli interventi più tradizionali del diritto allo studio (borse di studio, posti alloggio, ecc) a favorire l'iscrizione all'Università anche degli studenti con maggiori difficoltà economiche.</p> <p>Rappresenta quindi un segmento importante per l'attuazione dell'art. 34 della Costituzione e per concorrere all'obiettivo di incrementare il numero di laureati.</p>
KPI (key Performance Indicator)	<p>N. studenti che fruiscono dei servizi di "orientamento in uscita", avendo presenti le seguenti baseline: 2022 (n.9.448): conferma valori 2022</p> <p>N. incontri /visite con le scuole nell'a.s.2022/2023 avendo come baseline i dati del precedente anno scolastico a.s.2021/2022:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Incontri nelle scuole: n. 58 (di cui 13 svolti con scuole di altre regioni: Lombardia, Liguria, Piemonte, Trentino Alto Adige, Veneto, Sicilia) 2) Partecipazione ad interventi di orientamento delle Università: n. 9 (di cui 3 fuori regione: Veneto, Puglia, Sicilia) 3) Colloqui individuali: n.15 <p>N. ___ studenti che partecipano nel 2023 ad iniziative di orientamento in entrata (baseline dato anno 2022: 3.571): conferma valori 2022</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Rafforzamento delle relazioni con gli Atenei per l'attuazione di misure di tutorato rivolte agli studenti dei primi anni di corso: n. _ studenti coinvolti (31 luglio 2023)
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Consolidamento del progetto di orientamento per studenti e neolaureati di discipline umanistiche: n. __ utenti coinvolti (30 novembre 2023)
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Impostazione e prima realizzazione di un progetto di orientamento al lavoro sui mestieri connessi alla sostenibilità
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Fase 1 del nuovo sito internet dell'Azienda: giugno 2023 relativamente alla parte riguardante l'accesso ai servizi a concorso

Obiettivo di cambiamento	3. Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie
<p align="center">Descrizione</p>	<p>I servizi di accoglienza, abitativi e ristorativi, rappresentano, unitamente alle borse di studio, il cuore della missione istituzionale dell'Azienda. In particolare, i servizi di accoglienza rappresentano la risposta prioritaria per i tanti studenti fuori sede che ogni anno arrivano da fuori regione e dall'estero a frequentare corsi universitari in Emilia-Romagna. Il numero crescente di studenti fuori sede ha evidenziato nel tempo l'insufficienza sia delle disponibilità abitative gestite da ER.GO, prioritariamente destinate a studenti con specifici requisiti economici e di merito, sia dell'offerta abitativa per la generalità della popolazione studentesca fuori sede. Altro tema di particolare rilievo è l'onerosità di un mercato delle locazioni che rischia di diventare per molti inaccessibile. Occorre quindi provare a mettere in campo nuove misure, consapevoli che il problema potrà essere superato in un contesto interistituzionale molto più ampio rispetto alla sola ER.GO. Per quanto attiene al servizio ristorativo, si conferma la linea di indirizzo degli anni precedenti:</p> <p>a) diversificare l'offerta, anche tenendo conto dei diversi insediamenti di corsi universitari;</p> <p>b) valorizzare la qualità e la sostenibilità dell'offerta ristorativa dei servizi in appalto. Anche in questo ambito occorre lavorare in stretta sinergia con gli Atenei di riferimento.</p>
<p align="center">KPI (key Performance Indicator)</p>	<p>Incrementare le disponibilità abitative ER.GO: + 1%</p> <p>Accordi con soggetti privati per aumentare le disponibilità abitative entro settembre 2023. N. _accordi</p> <p>Attivazione servizi di consulenza informativa sulle locazioni: luglio 2023</p> <p>Proposta nuovi menù all'interno dei servizi ristorativi maggiormente in linea con principi di sostenibilità: settembre 2023</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 1</p>	<p>Funzionalizzazione nuovi servizi abitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prima fase – febbraio 2023 - seconda fase – settembre 2023
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 2</p>	<p>Definizione accordi con soggetti privati, anche in relazione ai bandi MUR per l'utilizzo dei fondi PNRR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prima fase marzo 2023 -Seconda fase dicembre 2023
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 3</p>	<p>Attivazione servizio sperimentale di informazione e consulenza sul mercato delle locazioni a Bologna: da realizzare entro luglio 2023</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 4</p>	<p>Interventi di riqualificazione dei servizi ristorativi e abitativi ai sensi del Piano di acquisizioni di beni, servizi e lavori (come da Programma dei lavori 2023/2025)</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 5</p>	<p>Definizione nuove proposte ristorative nell'ambito dei servizi in appalto: settembre 2023</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 6</p>	<p>Affidamenti servizi connessi alla gestione del servizio abitativo: 1) servizi di energia; 2) servizi di accoglienza; 3) servizi di facility management (entro il 28/02/2023)</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 7</p>	<p>Prima sperimentazione di iniziative formative per studenti delle residenze universitarie: aprile 2023. N. Seminari N. Utenti</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 8</p>	<p>Realizzazione di laboratori artistici on-line e in presenza (30/06/2023): N. laboratori e N. partecipanti (dato 2022: n.16 laboratori per n.330 partecipanti)</p>
<p>Sotto-obiettivo operativo n. 9</p>	<p>Gestione bando per proposte di riqualificazione dei servizi abitativi da parte degli</p>

	studenti assegnatari: aprile 2023
Obiettivo di cambiamento	4 Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna
Descrizione	I servizi di ER.GO devono poter accompagnare i piani di sviluppo degli Atenei di riferimento, così da aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati agli studenti secondo un approccio integrato. Solo in questo modo, infatti, è possibile rispondere ad una domanda di servizi a cui si deve dare risposta con molta flessibilità e un buon margine di creatività.
KPI (key Performance Indicator)	N. spazi polifunzionali gestiti per conto degli Atenei (+ ___rispetto al 2022: n.7 spazi polifunzionali presso residenze/mense) N. __progetti internazionali gestiti per conto degli Atenei e n. __ studenti coinvolti : baseline N. 4 progetti internazionali gestiti per conto di UNIBO, UNIFE, UNIMORE e UNIPR, n. 51 studenti coinvolti N. __ collaborazioni a iniziative degli Atenei per l'orientamento in entrata, l'accoglienza matricole, ecc
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Partecipazione con i servizi ER.GO (alloggio, risto e supporti digitali) ai progetti UNICORE, CRUI, UFR, AFGHANISTAN promossi dagli Atenei (<u>verifica al 31/12/2023</u>): baseline a.a.2022/2023 n. 48 studenti
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Coordinamento dei servizi di accoglienza per studenti in stato di protezione internazionale (<u>n. studenti coinvolti entro il 15/09/2023</u>): baseline a.a.2022/2023 31 studenti
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Gestione dell'accesso ai benefici a concorso degli Atenei di Bologna, Modena e Reggio Emilia e Parma (<u>n. domande al 31/12/2023</u>)
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Gestione dei controlli sulle condizioni economiche degli studenti che fruiscono dei benefici degli Atenei di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia e Parma (<u>n. controlli al 31/12/2023</u>)
Sotto-obiettivo operativo n. 5	Gestione degli spazi polifunzionali (ristorativi/spazi studio, abitativi/spazi studio) per conto degli Atenei: n. ___ spazi
Sotto-obiettivo operativo n. 6	Gestione dei servizi per gli studenti iscritti ai corsi interateneo regionali (<u>n. collaborazione a tempo parziale attivate al 31/12/2023</u>)
Sotto-obiettivo operativo n. 7	N, ___ collaborazioni per i servizi di orientamento in entrata degli Atenei (giugno 2023) N___ partecipazioni ad attività di accoglienza matricole (31/12/2023)

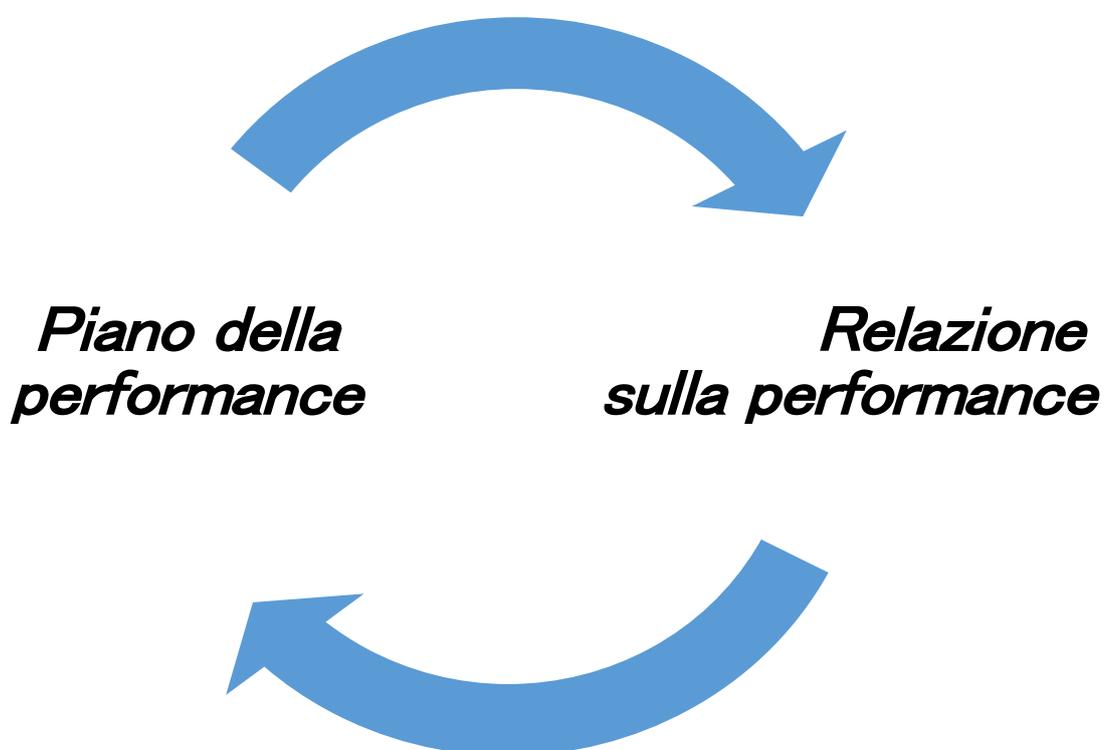
Obiettivo di cambiamento	5. Potenziare gli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali
Descrizione	<p>La natura gestionale di <i>Azienda di servizi</i> favorisce la possibilità di sviluppare una specifica azione imprenditiva per recuperare risorse da destinare alla realizzazione degli obiettivi prioritari della missione istituzionale. Questa linea di intervento punta all'ottimizzazione dell'utilizzo degli spazi e delle competenze aziendali, con effetti positivi sulla popolazione studentesca che trova disponibili maggiori servizi e una migliore accessibilità agli stessi. Nello stesso tempo permangono due obiettivi prettamente istituzionali: garantire che gli interventi e servizi siano effettivamente rivolti a chi ha i requisiti previsti dalle norme per accedervi e perseguire un'oculata gestione del bilancio e delle azioni di recupero crediti.</p>
KPI (key Performance Indicator)	<p>Riduzione dell'1% delle insolvenze assolute degli studenti italiani dell'a.a.2021/2022 rispetto a quelle dell'a.a.2020/2021 (pari 9,31%)</p> <p>Entrate derivanti dalla valorizzazione degli spazi aziendali: consolidamento valori 2022 (€ 231.592,76)</p> <p>Maggiori entrate derivanti dalla valorizzazione delle competenze aziendali: + 1% rispetto al 2022 (€ 223.300,07)</p> <p>Maggiori entrate da ospitalità temporanee: + 1% rispetto a 2022 (€ 1.047.428,23)</p> <p>Entrate da risorse statali PNRR (esclusi fondi specifici per borse di studio):</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 1	<p>Monitoraggio mensile delle restituzioni degli studenti che versano in situazione debitoria</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 2	<p>Attivazione nuovi percorsi di collaborazione volontaria da parte di studenti insolventi in stato di particolare difficoltà economica (n. collaborazioni attivate al 31/12/2023)</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 3	<p>Monitoraggio mensile dei costi delle utenze nei servizi ER.GO</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 4	<p>Reportistica mensile sui pagamenti delle rette/tariffe dei servizi abitativi (verifica finale al 31/12/2023)</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 5	<p>Sperimentazione residenza turistica: mese di agosto 2023</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 6	<p>Gestione finanziamenti PNRR (rendicontazione al 31/12/2023)</p>

All'approvazione degli obiettivi di miglioramento fa seguito la predisposizione da parte della Direzione – col coinvolgimento dei dirigenti e delle P.O. – del

Programma annuale delle attività (PDA)

dove sono illustrate per ciascuna unità organizzativa di ER.GO le attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere secondo un cronoprogramma dettagliato.

Sintesi del Ciclo della performance in ER.GO. Monitoraggio



La fonte principale del Piano della performance è costituita dal

Piano Triennale degli interventi e dei servizi

di cui all'art. 4 della L.R.n.15/2007, approvato dall'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale.

Il Piano regionale indica gli

obiettivi politico-strategici

che la struttura tecnico-amministrativa di ER.GO è tenuta prioritariamente a perseguire nell'arco temporale di riferimento.

La **Relazione programmatica al bilancio di previsione**

- traduce gli obiettivi del *Piano regionale* in **obiettivi concreti**
- viene elaborata dalla Direzione di ER.GO e rappresenta il principale atto di programmazione per l'Azienda, con riferimento al primo dei tre anni interessati dal bilancio di previsione

Contestualmente, la Direzione di ER.GO individua e definisce gli

OBIETTIVI DI CAMBIAMENTO

(riportati nelle pagine sopra)

che l'Azienda s'impegna a perseguire nell'anno di riferimento, da intendersi come obiettivi di miglioramento misurabili sulla base di specifici indicatori anche durante l'arco temporale di più di un anno

La metodologia prevede la compilazione di SCHEDE, contenenti la descrizione degli "obiettivi di cambiamento", del "contesto", dei "K.P.I." (*Key Performance Indicators*), degli altri soggetti istituzionali coinvolti, nonché la definizione – a livello operativo - degli eventuali "sotto-obiettivi collegati", con la specificazione dei relativi indicatori (output) per la loro consuntivazione.

Una volta approvato il Bilancio aziendale da parte della Giunta (ex art.22 L.R.n.15/2007), la Direzione – col coinvolgimento dei dirigenti e delle P.O. – predispone e pubblica su A.T. il

Programma annuale delle attività (PDA),

dove sono illustrate per ciascuna unità organizzativa di ER.GO le attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere secondo un cronoprogramma dettagliato.

L'anno successivo, ER.GO adotta il Rendiconto consuntivo (dopo aver raccolto la relazione del Collegio dei Revisori ed il parere, obbligatorio e vincolante, del Comitato consultivo).

La **Relazione al Rendiconto consuntivo** viene poi trasmessa – unitamente ai documenti contabili richiesti dalla normativa di riferimento – alla Regione per l'approvazione da parte della Giunta ai sensi dell'art.22 L.R.n.15/2007

La Relazione coincide, inoltre, con la **Relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti**, che la Direzione – ai sensi dell'art.20-ter, comma 4, della L.R.n.15/2007 – predispone e invia alla Giunta regionale, che a sua volta la trasmette all'Assemblea legislativa.

Una volta approvato il Rendiconto, la Relazione della Direzione che l'accompagna ha funzione di

Relazione sulla performance

e viene trasmessa - unitamente alle schede relative alla consuntivazione degli obiettivi di cambiamento - all'**Organismo Indipendente di Valutazione** per la validazione (D.Lgs.n.150/2009).

Segue la raffigurazione sintetica del ciclo della performance:



Infine, ai sensi dell'art. 28 della legge regionale 15/2007 è prevista con cadenza triennale la c.d. "**Clausola valutativa**"

La Giunta regionale presente alla commissione assembleare competente una relazione che offre risposte documentate ai seguenti quesiti:

a) quali sono le tipologie dei beneficiari dei diversi interventi di sostegno economico previsti al capo III e in che misura tali interventi rispondono ai bisogni degli studenti, facilitandone l'accesso e la permanenza agli studi;

b) quali iniziative sono state adottate al fine di aumentare la mobilità internazionale di studenti, ricercatori e docenti e quali sono stati i risultati;

c) in che misura i servizi per l'accoglienza, previsti al capo IV, sono stati in grado di soddisfare, in termini di quantità, qualità e costi, gli standard approvati dalla Giunta regionale, nonché le esigenze abitative e di ristorazione degli studenti universitari, e quali sono gli eventuali aspetti da migliorare.

L'Assemblea legislativa, previo esame della commissione assembleare competente, discute la relazione in questione.

2.3 Rischi corruttivi e trasparenza

Per quanto riguarda la pianificazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza all'interno del PIAO, si fa riferimento al **Piano Nazionale Anticorruzione 2022**, approvato dal Consiglio dell'ANAC in data 16/11/2022.

Proprio sulla base degli indirizzi forniti dall'ANAC si è dunque cercato di predisporre un atto di programmazione snello, di immediata comprensione e di facile lettura e ricerca, scritto con un linguaggio tecnicamente corretto ma comprensibile da un gruppo eterogeneo di destinatari.

Si è compiuto, poi, un ulteriore sforzo per individuare poche e chiare misure di prevenzione, programmate e coordinate fra loro, che siano al contempo "sostenibili" per l'organizzazione amministrativa aziendale, al fine di creare un sistema di prevenzione efficace e misurato rispetto alle effettive possibilità e alle esigenze dell'Azienda.

§ § §

PARTE I

Il contesto aziendale: rinvio

Il contesto, normativo (nazionale e regionale) ed organizzativo, in cui opera ER.GO è compiutamente descritto nell'apposita sezione del PIAO, a cui si rinvia.

L'analisi del contesto interno all'Azienda riguarda anche la mappatura dei processi, che rappresenta l'aspetto centrale e più importante finalizzato ad una corretta valutazione del rischio. I processi – compresi quelli delle aree a rischio corruttivo - sono descritti nella sotto sezione di Amministrazione Trasparente (<https://www.er-go.it/index.php?id=7230>) dove è stato pubblicato anche il Libro contenente l'"Analisi dei processi organizzativi", a cui si rinvia.

L'attuale mappatura potrà essere aggiornata nel corso del 2023, per dar conto delle novità che verranno introdotte a livello di organizzazione aziendale, anche e soprattutto con riferimento all'eventuale redistribuzione interna delle responsabilità.

Per quanto riguarda, invece, la descrizione del contesto economico e del quadro criminologico della Regione Emilia-Romagna, si rinvia al materiale prodotto dalla Rete per l'Integrità.

Il RPCT di ER.GO

La riforma della *governance* aziendale intervenuta con L.R.n.6/2015 ha portato alla soppressione degli organi politici (Presidente e Cda) ed ha rafforzato la dimensione gestionale e operativa dell'Azienda.

Ciò comporta, sotto il profilo dell'anticorruzione, l'assenza di organi in grado di svolgere la funzione di controllo affidata dalla normativa di riferimento (Legge 190/2012 e PNA), sia nella fase di pianificazione che in quella di rendicontazione.

Al momento attuale, dunque, la pianificazione in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza di ER.GO compete al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza aziendale, le cui proposte vengono sottoposte all'approvazione da parte della Direttrice dott.ssa Patrizia Mondin.

Al RPCT spettano anche i conseguenti adempimenti previsti dalla normativa di riferimento (pubblicazione su Amministrazione Trasparente, trasmissione all'OIV ed all'ANAC mediante la specifica piattaforma).

Per quanto riguarda l'incarico di RPCT di ER.GO, esso è attualmente ricoperto dal dott. Giuseppe Angelo Giovanni Grasso, che al momento ricopre l'incarico di dirigente a tempo determinato del "Servizio Affari Generali".

L'incarico di RPCT ha avuto inizio dall'02/01/2022 ed avrà termine con la scadenza dell'incarico di dirigente a tempo determinato, fissata al 31/01/2023. Dopo questa data, l'incarico verrà assunto dall'altra dirigente presente nell'organico aziendale: la dott.ssa Monica Lodi, responsabile del "Servizio Risorse Umane e Organizzazione".

A motivo della situazione sopra descritta, la pianificazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza viene effettuata in stretto raccordo tra il dott. Grasso e la dott.ssa Lodi.

A quest'ultima spetterà dunque il compito di dare attuazione alle misure previste nel presente piano e, più in generale, di dare impulso e di coordinare il sistema di prevenzione della corruzione.

L'autonomia ed effettività nell'esercizio del ruolo di RPCT, così come la necessità di circoscrivere le situazioni di commistione e di potenziale conflitto di interessi, continuerà ad essere garantita attraverso l'adozione di specifiche misure organizzative - come ad es. quelle che hanno portato nel corso del 2021 al rafforzamento del ruolo decisionale di alcune P.O. (con l'attribuzione di specifiche deleghe dirigenziali) – che, unitamente alla già sperimentata "segregazione delle funzioni" all'interno dei procedimenti più "a rischio" (caratterizzata da una suddivisione dei compiti tra più funzionari e/o più uffici), consentono di ovviare alle oggettive difficoltà legate all'attuale assetto organizzativo di ER.GO, cui sopra si è fatto un breve cenno.

Lo staff anticorruzione

Affinché il RPCT possa svolgere il proprio ruolo con autonomia ed effettività, la Direzione assicura al Responsabile l'esercizio pieno ed effettivo dei poteri, dotandolo, a tal fine, di una struttura organizzativa idonea e proporzionata, con competenze multidisciplinari, che opera a supporto del RPCT ed in raccordo con quest'ultimo.

Allo staff anticorruzione viene in particolare affidato il compito di interloquire e di coordinarsi, per la predisposizione delle misure di prevenzione, con gli altri uffici aziendali e i loro responsabili.

Inoltre, allo staff viene affidato il compito di effettuare, con la supervisione del RPCT, il monitoraggio delle misure di prevenzione.

Anche grazie allo staff, si intende realizzare una collaborazione costante e costruttiva con il RPCT, garantire una migliore definizione delle responsabilità, evitando che si assommino oneri eccessivi di controllo in capo al RPCT.

Gli altri attori del sistema di prevenzione di ER.GO

* La **Direttrice** cui spetta il compito di:

a) nominare il RPCT ed il suo staff;

b) definire il collegamento tra gli obiettivi strategici e le misure in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza;

c) approvare il Codice di Comportamento dei dipendenti-collaboratori di ER.GO;

* **Il Comitato di direzione** - formato dalla Direttrice, da dirigenti e funzionari titolari di Posizione Organizzativa - che può essere utilmente coinvolto per:

- la definizione degli obiettivi strategici aziendali, anche in un'ottica di prevenzione della corruzione e la trasparenza;

- la condivisione dei contenuti delle misure in materia di prevenzione della corruzione;

- la comunicazione degli esiti dei monitoraggi annuali sul grado di attuazione delle misure di prevenzione nelle varie strutture organizzative aziendali;

- le azioni di sensibilizzazione per la più ampia partecipazione alle attività formative da parte di tutti i dipendenti aziendali.

* **I funzionari titolari di P.O.** per la struttura di rispettiva e diretta competenza sono tenuti a svolgere i seguenti compiti:

- forniscono le necessarie informazioni al RPCT per permettere l'espletamento delle sue funzioni;

- partecipano attivamente all'intero processo di elaborazione e gestione del rischio, proponendo in particolare le misure di prevenzione più idonee;

- vigilano sull'osservanza, oltre che del Codice disciplinare, del Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e del Codice di Comportamento dei dipendenti-collaboratori di ER.GO, attivando, in caso di violazione, i conseguenti procedimenti disciplinari, nel rispetto del Regolamento in materia di procedimenti disciplinari di ER.GO;

- applicano le misure di prevenzione indicate nei documenti di pianificazione della Prevenzione della Corruzione;

- rispettano, quali soggetti proponenti o quali responsabili di procedimento, le prescrizioni del D.Lgs. n. 39 del 2013 in materia di cause di inconferibilità e incompatibilità per le tipologie di incarico ivi previste, assicurando i controlli tempestivi delle autocertificazioni, secondo le modalità e nei tempi previsti negli atti di indirizzo vigenti.

Il ruolo svolto dai funzionari è di fondamentale importanza per il perseguimento degli obiettivi del presente Piano. La violazione dei compiti di cui sopra è fonte di responsabilità disciplinare e se ne deve tenere conto ai fini della valutazione annuale delle prestazioni.

A tal riguardo, ER.GO, al fine di dare piena attuazione all'art. 1, comma 41, della L. n.190/2012 che ha introdotto l'art. 6bis (rubricato "Conflitto di interessi") nel corpo della L. n. 241/1990 e ss.mm.ii. - secondo cui il responsabile del procedimento e i titolari degli Uffici competenti ad adottare i pareri, le valutazioni tecniche, gli atti endoprocedimentali e/o il provvedimento finale, devono astenersi in caso di conflitto di interesse, segnalando ogni situazione di conflitto, anche potenziale - con Circolare del Direttore dell'11/04/2018, ha previsto che i funzionari dell'Azienda in fase di predisposizione della proposta di provvedimenti ampliativi o restrittivi della sfera giuridica di terzi, appongano sistematicamente una dichiarazione con cui danno atto dell'assenza di conflitto di interessi, anche potenziale, con l'operatore economico di cui trattasi ovvero con il soggetto destinatario degli effetti del provvedimento in questione.

* **Dipendenti ed i collaboratori a qualsiasi titolo di ER.GO**

I dipendenti e le dipendenti di ER.GO sono tenuti/e a:

a) collaborare al processo di elaborazione e di gestione del rischio, se e in quanto coinvolti dal RPCT;

- b) osservare le misure di prevenzione previste dagli atti di programmazione;
- c) adempiere agli obblighi del Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e del Codice di Comportamento aziendale;
- d) effettuare le comunicazioni prescritte in materia di conflitto di interessi e di obbligo di astensione, secondo gli indirizzi forniti dal RPCT, in conformità anche a quanto previsto dal vigente Codice di Comportamento aziendale;
- e) segnalare i presunti illeciti (penali, disciplinari, amministrativo-contabili) e/o irregolarità amministrative di cui vengono a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito istituzionale aziendale e nella intranet aziendale, da indirizzare alla casella di posta elettronica dedicata (anticorruzione@er-go.it) o preferibilmente l'applicativo informatico per le segnalazioni elettroniche installato on web nella sottosezione "Anticorruzione" del portale "Amministrazione trasparente".

Per "collaboratori" si intendono coloro che, in forza di rapporti di lavoro autonomo o di altro genere, diversi da quelli che contraddistinguono il rapporto di dipendenza, possono essere inseriti nella realtà organizzativa di ER.GO per ragioni professionali, e che sono tenuti a:

- a) osservare le Misure di prevenzione individuate negli atti di pianificazione della prevenzione della corruzione come Misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'amministrazione.
- b) segnalare al RPCT eventuali situazioni riconducibili a presunti illeciti (penali, disciplinari, amministrativo-contabili) ovvero eventuali le irregolarità amministrative di cui vengono a conoscenza in relazione al proprio rapporto di collaborazione, seguendo la procedura succitata (dichiarazione riservata indirizzata alla casella dedicata o piattaforma web).

*** L'Ufficio per i procedimenti disciplinari (U.P.D.)**

ER.GO ha un proprio "Regolamento per i procedimenti disciplinari", dove sono regolamentati i procedimenti disciplinari a carico del personale non dirigente e dei dirigenti dell'Azienda.

Il Regolamento prevede la composizione monocratica dell'Ufficio per i procedimenti disciplinari previsto dall'art. 55bis, comma 4, del D.Lgs. n.165/01 e ss.mm.ii., costituito dal Dirigente Responsabile del Servizio Risorse Umane e Organizzazione, che può avvalersi, ai fini istruttori, ove ne ravvisi l'opportunità, della competenza tecnica dei funzionari titolari di P.O. nell'ambito della Gestione del Personale e degli Affari Generali e legali.

L'Ufficio per i Procedimenti Disciplinari, oltre ad esercitare le funzioni proprie delineate dall'art. 55 bis del D.Lgs.n.165/2001, deve svolgere una funzione propositiva in relazione all'aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti-collaboratori dell'Azienda.

All'inizio del 2022 ER.GO ha rinnovato l'accordo con la Regione Emilia-Romagna in base al quale l'UPD della Giunta regionale svolgerà i seguenti compiti:

- gestione di procedimenti disciplinari a carico del direttore di ER.GO (avvio, istruttoria, svolgimento del procedimento ed applicazione della sanzione); in questo caso la composizione dell'UPD è integrata con il direttore della DIREZIONE GENERALE CONOSCENZA, RICERCA, LAVORO, IMPRESE, ai sensi della delibera di Giunta n.324/2022;
- supporto e consulenza nell'espletamento delle competenze disciplinari nei confronti del personale non avente qualifica dirigenziale per le fattispecie di minore gravità.

§ § §

I rapporti con la Regione e la Rete per l'integrità

ER.GO ai sensi della legge istitutiva e del proprio Statuto è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, gestionale, contabile e finanziaria, nonché statutaria e regolamentare. Al contempo, in quanto rientrante nel *sistema delle amministrazioni regionali* (art.1, comma 3-bis, lett. d) della L.R.n.43/2001), ER.GO è tenuta a recepire, pur con i necessari adeguamenti al proprio contesto organizzativo, atti di indirizzo emanati dalla Regione Emilia-Romagna per disciplinare particolari ambiti di attività.

Anche la materia della prevenzione della corruzione e della trasparenza è oggetto di norme di indirizzo da parte della Regione. Pertanto, pur con gli opportuni adattamenti al proprio contesto organizzativo e alla propria missione istituzionale, ER.GO è da sempre impegnata a muoversi in armonia con quanto stabilito dalla Regione – ed in particolare dal RPCT della Giunta regionale e dal RPCT dell'Assemblea legislativa - per le proprie strutture organizzative.

Il coordinamento con la Regione trova la sua massima espressione nell'ambito della **Rete per l'Integrità e la Trasparenza**, istituita in base all'art. 15 della l.r. n. 18 del 2016 quale organismo di raccordo tra i Responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza delle amministrazioni pubbliche e private partecipate o in controllo pubblico con sede nel territorio dell'Emilia-Romagna, a cui ER.GO ha aderito a fine 2017.

La presenza all'interno della Rete consente di:

- avere un luogo di incontro e di confronto sui temi dell'anticorruzione e della trasparenza;
- beneficiare delle iniziative di formazione organizzate dalla Rete, sia di quelle rivolte alla generalità del personale (attraverso la piattaforma SELF), sia di quelle più specificatamente rivolte agli RPCT ed ai membri dello staff anticorruzione;
- organizzare insieme agli altri enti aderenti la "Giornata della Trasparenza".

PARTE II

PREMESSA

La prevenzione della corruzione è dimensione del VALORE PUBBLICO, crea VALORE PUBBLICO e ha natura trasversale a tutte le attività volte alla realizzazione della missione istituzionale di ER.GO.

In armonia con le indicazioni di ANAC, la prevenzione di fenomeni di cattiva amministrazione ed il perseguimento di obiettivi di imparzialità e trasparenza nello svolgimento della propria attività e nell'erogazione dei propri servizi contribuisce senz'altro a generare VALORE PUBBLICO.

Come da indicazioni di ANAC, la gestione del rischio corruttivo deve avvenire sulla base dei principi del c.d. *risk management*, che si sviluppa attraverso queste fasi:

- Analisi del contesto
- Mappatura del rischio
- Valutazione del rischio
- Trattamento del rischio
- Monitoraggio

Descritto ed analizzato il contesto aziendale nelle precedenti sezioni, la **mappatura dei processi amministrativi** aziendali - ed in particolare di quelli a maggior rischio corruttivo – svolta negli

anni scorsi per la redazione del PTPCT, potrà essere soggetta ad aggiornamenti, sulla base delle modifiche organizzative che potranno intervenire nel corso del 2023.

La **valutazione del rischio** è la macro-fase del processo di gestione del rischio in cui lo stesso è identificato, analizzato e confrontato con gli altri rischi, al fine di individuare le priorità di intervento e le possibili misure organizzative correttive/preventive (trattamento del rischio).

Si articola in tre sotto fasi:

- ♣ l'identificazione del rischio, con l'obiettivo di individuare quei comportamenti o fatti che possono verificarsi in relazione ai processi di pertinenza dell'amministrazione, tramite cui si concretizza il fenomeno corruttivo;
- ♣ l'analisi del rischio, con il duplice obiettivo, da un lato, di pervenire ad una comprensione più approfondita degli eventi rischiosi identificati nella fase precedente, attraverso l'analisi dei cosiddetti fattori abilitanti della corruzione, e, dall'altro lato, di stimare il livello di esposizione dei processi e delle relative attività al rischio;
- ♣ la ponderazione del rischio, con lo scopo di stabilire le azioni da intraprendere per ridurre l'esposizione al rischio e le priorità di trattamento dei rischi, considerando gli obiettivi dell'organizzazione e il contesto in cui la stessa opera, attraverso il loro confronto.

Il **trattamento del rischio** consiste, invece, nell'individuazione e programmazione degli OBIETTIVI STRATEGICI da perseguire attraverso l'adozione ed attuazione di MISURE, generali e specifiche, finalizzate a ridurre il rischio corruttivo identificato mediante le attività propedeutiche sopra descritte.

Infine, il processo di gestione del rischio prevede il **monitoraggio**, che, come sottolineato dal PNA 2022, rappresenta un'attività fondamentale, da svolgere in modo continuativo, essendo strettamente correlata alla programmazione.

Attività diversa ma strettamente collegata al monitoraggio è poi l'attività di **riesame** periodico, volta a valutare il funzionamento del sistema di prevenzione della corruzione nel suo complesso, in una prospettiva più ampia. Ciò allo scopo anche di considerare eventuali ulteriori elementi che possano incidere sulla strategia di prevenzione della corruzione e ad indurre a modificare il sistema di gestione del rischio per migliorare i presidi adottati.

I risultati dell'attività di monitoraggio sono, in ogni caso, utilizzati per effettuare il riesame. Il riesame è previsto per la fine dell'anno e può prevedere il coinvolgimento anche di soggetti esterni, come l'OIV o i componenti della Rete per l'Integrità.

OBIETTIVI STRATEGICI / MISURE_ANNO 2023

Fermo restando l'impegno del RPCT e degli uffici aziendali competenti a dare attuazione alle c.d. MISURE GENERALI individuate da ANAC nel PNA (*whistleblowing, pantouflage, gestione dei conflitti di interessi, rotazione ordinaria e straordinaria...*), con riferimento al 2023 in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza vengono individuati i seguenti OBIETTIVI STRATEGICI:

1. **Incrementare i livelli di inclusione e trasparenza nell'ambito delle procedure concorsuali per l'accesso ai benefici e ai servizi aziendali**
2. **Incrementare i livelli di trasparenza nel processo di assegnazione dei servizi abitativi**
3. **Perseguire una dimensione valoriale nell'ambito delle acquisizioni di beni/servizi/lavori tramite gare d'appalto, coniugando il rispetto delle norme con l'attenzione ai temi della sostenibilità ambientale, economica e sociale**
4. **Rendere, in un'ottica di maggiore trasparenza, più fruibili ed accessibili le diverse sezioni del sito istituzionale**
5. **Incrementare la formazione del personale aziendale sui temi della prevenzione della corruzione e della trasparenza**
6. **Migliorare l'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'esterno**
7. **Rendere maggiormente trasparenti le procedure di gestione del personale**

Per ciascun obiettivo strategico vengono qui di seguito definite le MISURE da adottare nel corso dell'anno, coi relativi indicatori/target da tenere presenti ai fini del monitoraggio.

OB. 1

Incrementare i livelli di inclusione e trasparenza nell'ambito delle procedure concorsuali per l'accesso ai benefici e ai servizi aziendali

Quest'obiettivo, strettamente connesso agli obiettivi di performance sopra delineati, potrà essere raggiunto nella fase di stesura e di comunicazione dei Bandi di concorso relativi ai benefici e ai servizi erogati dall'Azienda per:

- incrementare il livello di inclusione e trasparenza, allo scopo di garantire a tutti i soggetti destinatari degli interventi aziendali un'effettiva parità di trattamento e pari opportunità, ferma restando la necessità di prevedere la messa in campo di interventi personalizzati indispensabili per far fronte a peculiari e straordinari bisogni del singolo utente, soprattutto se "debole" per ragioni personali/familiari.

INDICATORE/TARGET: la misura è da attuare entro l'apertura dei Bandi di concorso per l'a.a.2023/2024 (resp.: P.O. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico; Analisi, programmazione e sviluppo interventi e servizi DSU-bandi concorso. Relazioni con le Università; Interventi DSU individualizzati – servizi per studenti disabili – punti di ascolto territoriali; Comunicazione) e verrà verificata attraverso l'analisi dei bandi stessi affidata allo staff del RPCT

OB. 2

Incrementare i livelli di trasparenza nel processo di assegnazione dei servizi abitativi

Quest'obiettivo, strettamente connesso agli obiettivi di performance generali potrà essere raggiunto a partire dal mese di settembre, attraverso soluzioni informatiche che consentano di rendere noti agli studenti idonei al posto alloggio i tempi di assegnazione del servizio in base alla loro posizione in graduatoria.

[INDICATORE/TARGET: la misura è da attuare a partire dalla seconda metà di settembre 2023 \(resp.: P.O. Servizi per l'accoglienza e SIA\) e verrà verificata sul Dossier Utente](#)

OB. 3

Perseguire una dimensione valoriale nell'ambito delle acquisizioni di beni/servizi/lavori tramite gare d'appalto, coniugando il rispetto delle norme con l'attenzione ai temi della sostenibilità ambientale, economica e sociale

Tale obiettivo strategico – col quale s'intende andare oltre il mero adempimento delle norme di riferimento (Codice degli appalti in primis) – potrà essere perseguito in special modo nell'ambito delle gare d'appalto previste per il 2023 e per la prima parte del 2024 per il rinnovo degli affidamenti dei servizi ristorativi di Bologna e di Parma e per la realizzazione degli interventi inseriti nel Programma dei lavori 2023-2025.

Per quanto riguarda i servizi ristorativi, si dovrà ad esempio valutare

- il sistema tariffario;
- le misure antispreco;
- la proposta di menù salutari;
- l'organizzazione del servizio con attenzione all'asporto, alla corretta informazione su ingredienti, modalità di preparazione dei pasti, ecc.

Per quanto riguarda, invece, i lavori, la dimensione valoriale potrà essere curata perseguendo l'obiettivo di coinvolgere e responsabilizzare maggiormente l'affidatario nel rispetto dei C.A.M. (Criteri Ambientali Minimi) di riferimento per rendere progressivamente più sostenibili gli immobili aziendali ed in particolare le residenze universitarie, oggetto degli interventi.

[INDICATORE/TARGET: la misura è da attuare entro l'anno 2023 \(resp.: Servizi per l'Accoglienza e Uff. Contratti\) e verrà verificata attraverso l'analisi dei Capitolati speciali da parte dello staff del RPCT](#)

OB. 4

Rendere, in un'ottica di maggiore trasparenza, più fruibili ed accessibili le diverse sezioni del sito istituzionale

Tale obiettivo, strettamente connesso agli obiettivi di performance, potrà essere raggiunto attraverso una profonda revisione dell'architettura del sito istituzionale dell'Azienda, già programmata per la prima parte del 2023.

Tale intervento – affidato ad una Ditta specializzata che sarà coadiuvata dagli uffici aziendali competenti - non si limiterà ad operare un mero *restyling* grafico del sito web, ma permetterà di rendere più fruibili ed accessibili i contenuti e le informazioni presenti all'interno delle diverse sezioni, in un'ottica appunto di maggiore trasparenza.

L'obiettivo potrà essere raggiunto solo attraverso il coinvolgimento di tutti i funzionari responsabili degli uffici aziendali, chiamati a curare la pubblicazione e l'aggiornamento tempestivo dei contenuti/dati/documenti/informazioni di loro competenza nelle diverse sezioni del sito.

Per semplificare l'attività di pubblicazione, dovrà essere necessariamente progettata – in un'ottica di reingegnerizzazione dei processi amministrativi - l'introduzione di automatismi utili a organizzare e gestire al meglio i flussi informativi necessari a garantire il rispetto degli obblighi di legge e un'effettiva trasparenza, anche in vista dell'esercizio del diritto d'accesso (civico e/o generalizzato, c.d. FOIA).

Quanto fin qui detto vale necessariamente anche per la sezione Amministrazione Trasparente, per la quale va curato il tempestivo aggiornamento degli adempimenti, oggetto di controllo successivo da parte dell'OIV.

INDICATORE/TARGET: revisione del sito istituzionale entro il mese di giugno 2023; aggiornamento costante e tempestivo di tutte le sotto sezioni di AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (verifica continuativa), anche in vista dei controlli operati dall'OIV (resp.: le P.O. competenti in riferimento alle sezioni del sito ed ai contenuti oggetto di pubblicazione)

OB. 5

Incrementare la formazione del personale aziendale sui temi della prevenzione della corruzione e della trasparenza

In coordinamento con quanto previsto nella specifica sezione dedicata alla formazione, si intende incrementare la formazione del personale sui temi della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Si prevede di organizzare eventi/iniziative di formazione in grado di coinvolgere tutto il personale.

INDICATORE/TARGET: attuazione misura prevista in corso d'anno (resp.: RPCT)

OB. 6

Migliorare l'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'esterno

Per un'Azienda di servizi come ER.GO la comunicazione verso l'esterno ricopre un'importanza strategica fondamentale. I mezzi utilizzati, ma anche lo stile ed il linguaggio possono risultare

decisivi per veicolare in maniera corretta e tempestiva le informazioni relative ai benefici ed ai servizi erogati.

Così come, nel contempo, un'efficace organizzazione dei flussi informativi interni all'Azienda può rivelarsi decisiva per la gestione dei processi lavorativi ed il rispetto delle tempistiche dei bandi di concorso.

Introdurre miglioramenti nell'ambito della comunicazione aziendale, sia esterna che interna, potrà portare dei miglioramenti anche sotto il profilo della trasparenza.

L'obiettivo sopra descritto potrà essere raggiunto attraverso le seguenti misure:

- somministrazione di uno specifico questionario sul tema della comunicazione a tutto il personale aziendale;
- alla luce dell'esito del questionario, costituzione di gruppi di lavoro tra i responsabili di uffici e servizi e tra il personale addetto, per definire modalità di collaborazione e passaggio delle informazioni in modo strutturato, così da migliorare la qualità del lavoro e facilitare il rapporto con gli utenti;
- realizzazione di incontri illustrativi sulle attività di uffici e servizi, per diffondere all'interno dell'Azienda un sapere comune sulle diverse attività e servizi;
- Istituzione di uno strumento digitale di comunicazione interna anche attraverso l'adozione di strumenti digitali

INDICATORE/TARGET: somministrazione al personale di un questionario sul tema della comunicazione (entro febbraio 2023); costituzione di gruppi di lavoro e strutturazione dei flussi informativi (marzo - giugno 2023); organizzazione incontri illustrativi delle attività di uffici e servizi (entro dicembre 2023).

(resp.: P.O. Servizi di comunicazione; Dirigente Servizio Risorse Umane e Organizzazione; PO di uffici e servizi aziendali)

OB. 7

Rendere maggiormente trasparenti le procedure di gestione del personale

La gestione del personale riveste, nei suoi diversi procedimenti, un elevato grado di complessità, tenuto conto che deve bilanciare un'attenzione ai singoli in una logica di servizio attento alle persone con l'uniformità di trattamento

A questo fine un utile strumento è rappresentato dall'adozione di regolamenti e circolari che definiscano modalità e regole dei principali istituti. Ovviamente per l'adozione di questi documenti è indispensabile la condivisione con la RSU

L'obiettivo sopra descritto potrà essere raggiunto attraverso le seguenti misure:

- Regolamento sulla mobilità interna
- Circolare sull'orario di lavoro

INDICATORE/TARGET: adozione Regolamento per la mobilità interna (marzo 2023), Adozione circolare sull'orario di lavoro (aprile 2023)

(resp.: Dirigente Servizio Risorse Umane e Organizzazione)

Monitoraggio

ANAC attribuisce al monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione e sul funzionamento dello strumento di programmazione un'importanza fondamentale, considerandolo nodo cruciale del processo di gestione del rischio; in tal senso, invita le amministrazioni a rafforzare il proprio impegno sul monitoraggio effettivo di quanto programmato.

Dando seguito all'invito di ANAC, una prima fase del monitoraggio riguarderà l'attuazione di tutte le misure di prevenzione sopra individuate e la verifica della loro idoneità.

Ciò consentirà di valutare se mantenere o meno le misure di prevenzione programmate in relazione alla loro effettività, sostenibilità e adeguatezza.

A tal fine il monitoraggio dovrà dunque essere costante nel corso dell'anno ed effettivo; potrà portare a dei cambiamenti in corso d'opera delle misure previste.

Il monitoraggio sarà coordinato dal RPCT e dal suo staff, ma il suo successo dipenderà dall'efficace coinvolgimento delle figure (dirigenti e funzionari P.O.) individuate come responsabili dell'attuazione delle misure.

Inoltre, potrà essere attribuito un ruolo attivo anche agli utenti dei servizi di ER.GO, con specifici canali di ascolto

Per dar conto dell'attività svolta, verranno predisposte apposite schede di monitoraggio per ciascuna misura.

Per quanto riguarda il monitoraggio delle MISURE GENERALI, se ne darà conto nella Relazione predisposta dal RPCT ai sensi dell'art. 1, comma 14, della legge 90/2012

La citata relazione, redatta sulla base dei modelli predisposti da ANAC, viene pubblicata sul sito internet di ER.GO nella apposita sezione di Amministrazione Trasparente (come previsto dalle indicazioni di ANAC) e inviata all'Organismo Indipendente di Valutazione.

Quest'ultimo organismo è altresì incaricato dalla normativa di riferimento di attestare annualmente l'avvenuto assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza. Il rilascio dell'attestazione è preceduto dalla verifica – condotta secondo le indicazioni metodologiche fornite da ANAC – su specifiche sotto sezioni di AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE.

SEZIONE 3 Organizzazione e capitale umano

3.1 Struttura organizzativa

L'attuale assetto organizzativo – dopo la riforma della *governance* aziendale intervenuta con L.R.n.6/2015 che ha portato alla soppressione degli organi politici (Presidente e Cda) – è disciplinato dallo Statuto dell'Azienda (adottato con Determinazione del Direttore n. 132 dell'08/10/2015 e approvato dalla Giunta Regionale con Deliberazione n. 1649 del 02/11/2015) e prevede i seguenti organi:

- a) il Direttore, che ha anche la legale rappresentanza dell'Azienda;
- b) il comitato "consultivo", composto dai rettori delle Università con sede in Emilia-Romagna, o loro delegati, e dal Presidente della Consulta regionale degli studenti, che esprime parere su alcuni atti di particolare importanza (alcuni dei quali soggetti all'approvazione successiva della Giunta regionale): lo statuto, il regolamento di contabilità e dei contratti, il bilancio, il rendiconto, i bandi di concorso, le acquisizioni o alienazioni di immobili, la programmazione delle acquisizioni di beni, servizi e lavori.
- c) il collegio dei revisori, nominato dalla Giunta regionale e composto da tre membri scelti tra i soggetti iscritti nel Registro dei revisori legali di cui al D.Lgs.n.39/2010.

La riforma, di cui alla legge regionale 6/2015, da un lato ha rafforzato la dimensione gestionale e operativa dell'Azienda, dall'altra ha reso più forte e strategico il legame con le Università; ha inoltre ampliato le competenze aziendali disponendo il trasferimento dalla Regione ad ER.GO dei compiti istruttori in materia di istruzione (diritto allo studio scolastico ed edilizia scolastica).

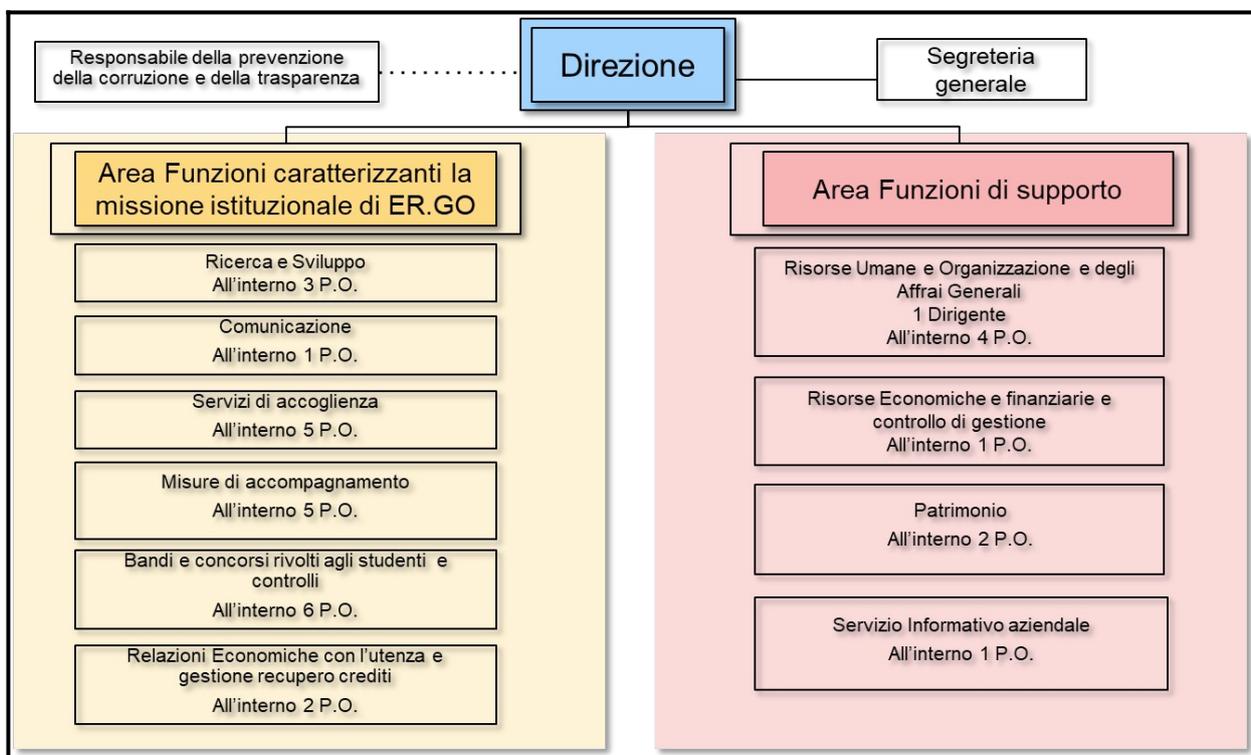
Il livello di *governance* più propriamente politico è invece in capo alla Regione, alla quale competono gli atti di indirizzo e programmazione fondamentali (Piano triennale degli obiettivi, indirizzi per la predisposizione dei bandi di concorso, ecc.).

La struttura organizzativa di ER.GO tiene conto sia dei contenuti caratterizzanti la missione istituzionale dell'ente. I criteri utilizzati per l'attuale organizzazione sono i seguenti:

5. il rafforzamento della natura gestionale e operativa dell'Azienda;
6. il rafforzamento delle funzioni strategiche a supporto della direzione;
7. un'articolazione organizzativa coerente con il presidio dei principali processi produttivi aziendali connessi all'erogazione dei servizi e interventi per gli studenti;
8. la valorizzazione della dimensione "plurisede";
9. il presidio delle diverse funzioni aziendali attraverso Posizioni Organizzative con diverso grado di complessità, di cui n. 4 con delega di funzioni dirigenziali;
10. la cooperazione integrata delle diverse funzioni aziendali, utile sia per consentire un più agevole raggiungimento degli obiettivi, sia per sedimentare e potenziare uno spirito di squadra.

Dal 2014 è, inoltre, attivo il Comitato di Direzione di ER.GO, composto da:

- Direttore
- Dirigente
- Responsabili di Posizioni Organizzative



Organigramma di ER.GO al 31/12/2022

Ai sensi dell'articolo 23 della Legge regionale 27 luglio 2007, n. 15, ER.GO dispone di personale proprio. Fatto salvo il quadro normativo di riferimento, il trattamento economico e giuridico del personale è disciplinato dalla Contrattazione Collettiva Nazionale vigente per il personale del Comparto Funzioni Locali e dalla contrattazione collettiva decentrata, stipulata nel rispetto degli indirizzi dettati dalla Regione ai sensi dell'art. 58 della L.43/2001.

Personale dipendente e classificazione (al 31/12/2022),

suddiviso per categoria e per sede:

Categoria	Sedi territoriali					Totali
	Bologna e Romagna	Modena	Reggio Emilia	Parma	Ferrara	
B	4	1	0	1	3	9
C	65	15	4	9	10	103
D	30	8	2	6	8	54
Totali	99	24	6	16	21	166

Non è presente in ER.GO personale a tempo determinato o in comando.

Dirigenza

Qualifica	
Direttore	1*
Dirigente	1

** il Direttore è collocato in aspettativa da Dirigente*

Al 31/12/2022 gli incarichi di Posizione Organizzativa ricoperti sono pari a **29**.

Il personale suddiviso per genere:

Genere	Categorie				Totali
	B	C	D	Dirigenti	
Maschi	5	19	17	1	42
Femmine	4	84	37	1	126
Totali	9	103	54	2	168

Genere	Posizioni Organizzative
Maschi	6
Femmine	23
Totali	29

Gli uffici aziendali sono articolati su n.4 Sedi Territoriali

Bologna e Romagna, con uffici amministrativi a:

- 6 Bologna, via S. Maria Maggiore n.4
- 7 Cesena, via Montalti n.69
- 8 Forlì (presso la Residenza Sassi Masini di Via Maroncelli 15)

Ferrara, con uffici amministrativi in:

- via Ariosto n.35, presso la residenza "S. Lucia"
- Polo Scientifico Tecnologico, via Saragat 1, Blocco B (Servizio Orientamento al lavoro ER.GO)

Modena e Reggio Emilia, con uffici amministrativi a:

- 1. Modena, via Vignolese n.671, e
- 2. Reggio Emilia, via Borsellino n.26

Parma, con uffici amministrativi in

- Vicolo Grossardi n.4.

3.2 Organizzazione del lavoro agile

PREMESSA E STATO DI ATTUAZIONE DEL LAVORO AGILE IN ER.GO

Nel 2022 è stata definita e approvata con Determinazione della Direttrice n°598 del 15/09/2022 la “DISCIPLINA DEL LAVORO AGILE – SMART WORKING IN ER.GO”.

Questo regolamento è frutto di un confronto approfondito con la RSU aziendale e tiene conto delle più recenti disposizioni normative e in particolare di quanto stabilito dal D.M. 8 ottobre 2021 “Modalità organizzative per il rientro in presenza dei lavoratori delle pubbliche amministrazioni”. Al contempo si innesta nella positiva esperienza intrapresa e sedimentata già prima del periodo emergenziale.

ER.GO ha infatti adottato forme di lavoro a distanza, prima con il telelavoro, strumento in uso già dal 2012, poi con lo smart working nel 2019. Dall’avvio dell’emergenza sanitaria ER.GO ha garantito alla quasi totalità del personale la possibilità di fruire del lavoro agile, avvalendosi della dotazione tecnologica già in uso, affiancata da un sistema di rientri presso gli uffici su base volontaria e tenendo conto delle esigenze aziendali.

L’estensione dello smart working, pressoché a tutte le funzioni aziendali, non ha evidenziato particolari criticità. Pertanto, questa modalità di erogazione della prestazione lavorativa è stata acquisita stabilmente all’interno dell’organizzazione. Ora, visto il superamento della fase emergenziale, è necessario ricondurre l’organizzazione delle diverse forme di prestazione lavorativa all’interno di un sistema equilibrato, volto a conciliare il potenziamento di alcuni servizi in presenza, la salvaguardia delle esigenze di conciliazione vita-lavoro e il rafforzamento della comunità aziendale.

Nel disciplinare lo smart working, ER.GO ha voluto porre particolare attenzione alle istanze individuali garantendo differenti configurazioni del principio di flessibilità ai dipendenti.

Al 31/12/2022 risultano attivi in Azienda n. 149 accordi individuali di Smart Working, di cui n. 68 per lavoro agile protetto.

La diffusione di questa modalità è dovuta all’alto tasso di digitalizzazione del lavoro e dei principali processi aziendali, che permettono l’erogazione da remoto di molti dei servizi agli studenti, così come lo svolgimento di buona parte dei processi amministrativi e delle attività di coordinamento. Tutto ciò nel rispetto della prevalenza dell’orario reso in presenza, il cui monitoraggio degli ultimi 6 mesi del 2022 ha confermato la responsabilità e correttezza dei collaboratori.

CONDIZIONALITÀ E FATTORI ABILITANTI

Misure organizzative:

I/Le Responsabili di Posizione Organizzativa sono chiamati a definire insieme ai collaboratori gli obiettivi da raggiungere e i momenti di verifica intermedia sull’andamento della loro realizzazione

secondo i principi di riferimento dello *smart working*, vale a dire l'autonomia, la responsabilizzazione, la flessibilità, il monitoraggio e la valutazione dei risultati conseguiti.

Come ricordato sopra, all'inizio dell'anno ogni struttura organizzativa deve presentare il proprio **Programma delle Attività**, nel quale – con riferimento agli obiettivi strategici definiti nell'ambito dei documenti di programmazione (Relazione programmatica al bilancio di previsione e Piano della Performance all'interno del presente documento), indicano gli obiettivi operativi che s'intende perseguire per quell'anno, con la descrizione degli indicatori (KPI, *key performance indicators*) ed i target per ciascun obiettivo.

Restano ferme le ordinarie modalità di valutazione delle prestazioni, secondo il sistema vigente per tutti i/le collaboratori/trici, sulla base di tutti gli input informativi disponibili.

Livello di sviluppo delle infrastrutture informatiche in ER.GO:

Nel corso degli anni per tutti i principali servizi aziendali sono state ampiamente sviluppate le infrastrutture informatiche che hanno consentito la dematerializzazione di gran parte dei procedimenti, sia quelli immediatamente rivolti all'utenza, sia quelli interni.

Con la riorganizzazione di alcuni servizi che dal 2020 sono stati ripensati in modalità a distanza/mista (es. servizio di orientamento al lavoro, servizio di ascolto e di supporto allo studio, ecc.) il ricorso al lavoro agile ha comportato un miglioramento in termini di accessibilità, in quanto la proposta di servizi on-line su base regionale ha favorito il superamento degli ostacoli geografici e logistici garantendo una maggiore fruizione del servizio sia in termini di numero di utenti, sia in termini di ampliamento delle disponibilità orarie.

Dotazioni tecnologiche

Alla data di approvazione del presente piano sono stati forniti computer portatili ad oltre il 90% dei dipendenti.

In Azienda sono inoltre disponibili sistemi che consentono accessi sicuri dall'esterno agli applicativi e ai dati di interesse per l'esecuzione del lavoro, con l'utilizzo di opportune tecniche di criptazione dati e VPN.

Tutti gli applicativi ER.GO sono accessibili da remoto, così come le caselle mail dei dipendenti e le cartelle di rete condivise, è presente una intranet per la condivisione delle informazioni con i dipendenti, vi è la possibilità di accesso da remoto alla consultazione del proprio cartellino nonché per la richiesta di ferie, permessi, etc..

E' attivo un sistema di chat istantanea per ciascun dipendente che consente di visualizzare lo stato di connessione dei dipendenti e la messaggistica istantanea.

E' presente un helpdesk per l'assistenza informatica disponibile telefonicamente, tramite chat interna e tramite mail.

E' utilizzabile dai dipendenti aziendali la piattaforma Meet per lo svolgimento di colloqui, riunioni con condivisione di materiali a schermo, per l'attività interna e per l'erogazione di specifici servizi all'utenza.

OBIETTIVI

Con il lavoro agile ER.GO persegue i seguenti obiettivi principali:

- diffondere modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e sviluppo di una cultura orientata ai risultati;
- valorizzare le competenze delle persone e migliorare il loro benessere organizzativo, anche attraverso la facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- promuovere l'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- promuovere e diffondere le tecnologie digitali, come leve per migliorare produttività e trasparenza, ridurre tempi e distanze con gli utenti e contribuire al processo di semplificazione amministrativa;
- razionalizzare le risorse strumentali (es. condivisione degli spazi di lavoro) e ottenere un contenimento dei costi (es. utenze);
- contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio regionale riducendo i consumi e la mobilità.

Gli obiettivi di performance correlati al lavoro agile sono rinvenibili nelle schede di Performance in cui sono indicati gli obiettivi di miglioramento. Il lavoro agile, infatti, è ormai acquisito stabilmente come modalità organizzativa del lavoro aziendale.

3.3 Piano Triennale di Fabbisogno di Personale

PROGRAMMAZIONE STRATEGICA DELLE RISORSE UMANE

La Relazione programmatica che accompagna il Bilancio triennale di previsione per gli anni 2023-2025 adottato con determinazione della Direttrice n. 816 del 02/12/2022 ed approvato con delibera G.R.n. 2353 del 27/12/2022 ribadisce la necessità di dar seguito ai piani triennali del fabbisogno di personale per garantire non solo il necessario ricambio generazionale, ma anche il reperimento di nuove competenze necessarie per lo sviluppo dei servizi aziendali.

L'investimento nel capitale umano, prima ancora che nelle tecnologie, è infatti il motore del cambiamento e dell'innovazione nella Pubblica amministrazione, ed ER.GO individua nello sviluppo delle competenze dei dipendenti pubblici, nel *recruiting* e nella semplificazione e nella digitalizzazione, le principali direttrici per tale innovazione.

ER.GO, infatti, si pone come obiettivo prioritario quello di adottare tutte le misure volte a proseguire nell'arco del triennio di riferimento il ricambio generazionale già avviato nel corso degli anni 2021 e 2022, utile non solo per continuare e potenziare le innovazioni, soprattutto sul versante della digitalizzazione, ma anche per esprimere una maggiore vicinanza alla generazione a cui si rivolgono i servizi aziendali.

In questo triennio, inoltre, viene previsto il rafforzamento delle figure dirigenziali in Azienda.

E' inoltre prioritario il rinforzo del servizio Gestione del Patrimonio tenuto conto dell'ingente numero di strutture gestite a vario titolo (n proprietà, in concessione gratuita, in locazione, ...) prevalentemente destinate alla realizzazione della missione istituzionale. E' quindi necessario procedere all'inserimento di figure professionali dotate di adeguate competenze tecniche e amministrative. Tenuto conto delle prossime cessazioni inoltre si dovrà prevedere nuove assunzioni per il Servizio di Orientamento al lavoro e in entrata.

Stima del trend delle cessazioni, sulla base ad esempio dei pensionamenti

Nel triennio oggetto della presente programmazione 2023-2025 sono previsti i seguenti pensionamenti:

<u>cessazioni anno 2023-profilo</u>	Categoria.
Operatore Servizi all'Utenza	B
Tecnico Servizi all'Utenza	C
Tecnico Immobili	C
Tecnico Servizi all'Utenza	C
Tecnico Servizi all'Utenza	C

<u>cessazioni 2024-profilo</u>	Categoria
Tecnico Servizi all'Utenza	C
Specialista Amministrativo	D

<u>cessazioni 2025-profilo</u>	Categoria
Tecnico Economico Contabile	C
Specialista Amministrativo	D
Tecnico Amministrativo	C
Specialista Amministrativo	D
Esperto Economico Contabile	D
Tecnico Servizi all'Utenza	C
Tecnico Amministrativo	C

Capacità assunzionale calcolata sulla base dei vigenti vincoli di spesa

ER.GO ai sensi della L.R. 43 del 2001, art.1 comma 3-bis rientra nel ***Sistema delle amministrazioni regionali***, e pertanto applica gli stessi vincoli normativi riferiti alla Regione Emilia-Romagna relativi ai piani triennali di fabbisogno di personale, in particolare il Decreto Legge n.34 del 30/04/2019 "Decreto Crescita" (convertito con Legge n.158/2019) e il DECRETO 3 settembre 2019 della PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE "Misure per la definizione delle capacità assunzionali di personale a tempo indeterminato delle regioni".

La spesa relativa al personale, ovviamente, tiene conto delle disponibilità di bilancio.

Pertanto, le risorse attualmente stimate per il triennio di riferimento sono le seguenti:

Assunzioni previste	Fabbisogni 2023	Fabbisogni 2024	Fabbisogni 2025	Totali
Dirigenti	2	2		4
D – Area Funzionari	6 (di cui 3 progressioni verticali)	8 (di cui 4 progressioni verticali)	7 (di cui 3 progressioni verticali)	21
C – Area Istruttori	10 (di cui 2 progressioni verticali)	2	2	14
Totale	18	12	9	39

Definizione fabbisogno prioritario e spesa prevista

A fronte della definizione della capacità di spesa e dell'istruttoria condotta dal Servizio Risorse Umane e Organizzazione che ha tenuto conto:

- di quanto già indicato nel precedente piano triennale dei fabbisogni di personale 2022-2024,
- delle esigenze complessivamente derivanti dal turn-over rivisto sulla base delle previsioni di cessazioni con riferimento all'arco temporale della presente programmazione;
- delle esigenze complessivamente derivanti dallo sviluppo dei servizi aziendali che richiedono un adeguamento delle professionalità aziendali;
- dell'esigenza di copertura della quota di dipendenti facenti parte delle categorie indicate nell'art. 18 della L.68/99;

viene definito in via prioritaria, il seguente fabbisogno professionale per il periodo 2023-2025:

La spesa prevista per le assunzioni indicate nel presente piano dei fabbisogni pari a € 789.360,78 per l'anno 2023, € 534.586,94 per l'anno 2024 e € 285.362,01 per l'anno 2025, per un totale di € 1.609.309,73 (rientrante nei limiti di cui al DPCM del 03 settembre 2019).

STRATEGIA DI COPERTURA DEL FABBISOGNO

Si procederà alle acquisizioni di personale di cui sopra nel corso del triennio 2023-2025 tramite:

- a) procedure concorsuali realizzate direttamente da ER.GO;
- b) scorrimento graduatorie in corso di validità presso altri enti pubblici previa stipula di una apposita convenzione e delle graduatorie di procedure concorsuali d'intesa con la Regione Emilia-Romagna;
- c) procedura di mobilità fra enti;
- d) ricorso al collocamento mirato.

Particolare attenzione sarà prestata alla valorizzazione delle competenze interne, anche sfruttando appieno le opportunità offerte dal Contratto Collettivo Nazionale del Comparto Funzioni Locali 2019-2021

Il presente piano dei fabbisogni potrà subire aggiornamenti in ragione dell'evoluzione organizzativa dell'Azienda.

3.4 Piano della Formazione

La formazione del personale di ER.GO assume un ruolo strategico nel favorire il conseguimento di una maggiore qualità ed efficienza della propria attività, favorendo lo sviluppo delle risorse umane e delle professionalità impiegate in Azienda.

Essa contribuisce ad acquisire e a implementare le competenze utili a raggiungere gli obiettivi assegnati ed è finalizzata pertanto a:

- aggiornare e aumentare la conoscenza delle norme che regolano l'azione amministrativa
- aggiornare le competenze dei dipendenti nell'utilizzo della strumentazione digitale
- favorire l'aggiornamento o l'acquisizione di nuove competenze legate ai diversi ruoli professionali.

Pertanto gli ambiti formativi e le linee di attività perseguibili sono così articolate:

- Formazione destinata alla totalità dei collaboratori, distinta in Formazione obbligatoria e specifica
- Formazione settoriale: corsi e interventi formativi per singoli uffici e ruoli

1) **Formazione obbligatoria** in materia di:

- d) Trasparenza
- e) Prevenzione della corruzione (realizzazione di un percorso interno di formazione sul nuovo Codice di comportamento aziendale entro il primo semestre 2023).
- f) Sicurezza sui luoghi di lavoro
- g) Privacy

Per offrire ai collaboratori l'accesso a questa tipologia di formazione ER.GO si avvale di collaborazioni gratuite con altri enti e istituzioni:

- 4. Sistema di e-learning federato (la piattaforma "SELF") della Regione Emilia-Romagna, in virtù della convenzione quinquennale stipulata nel 2020.
- 5. Verrà verificata inoltre la possibilità di estendere la collaborazione anche sul percorso formativo di on boarding dedicato ai neo-assunti e costruito su un catalogo di corsi in e-learning sempre sulla piattaforma SELF.

La formazione specifica rivolta a tutti i collaboratori è articolata come illustrato di seguito.

Ambito informatico:

- **Corso per l'utilizzo di Google Workspace**, la suite di software e strumenti di produttività per il cloud computing e per la collaborazione, particolarmente utile, vista l'adozione, da parte di ER.GO della posta elettronica di Google (Gmail);
- Per il biennio in oggetto, ogni collaboratore ER.GO avrà la possibilità di usufruire individualmente e da remoto della piattaforma "**Syllabus per la formazione digitale**", il programma di Assessment e Formazione sulle competenze digitali predisposto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Dipartimento della Funzione Pubblica;
- Per il mese di gennaio 2023 è inoltre prevista la conclusione del progetto formativo sull'uso di **Microsoft Excel**, realizzato in collaborazione con la Fondazione Aldini Valeriani (FAV), con l'ultimo gruppo di livello base/intermedio;
- Per consentire il pieno utilizzo degli **strumenti digitali (PagoPA, Applo, software ristorazione, utilizzo e aggiornamento nuovo sito istituzionale, ecc.)**: formazione interna.

Ambito Comportamento organizzativo e miglioramento continuo - benessere aziendale (per promuovere la diffusione della cultura e dei valori aziendali, favorire un clima di fiducia e di condivisione, di valorizzazione delle risorse e attenzione agli utenti):

- Intervento formativo su “**Lavorare per obiettivi**” per acquisire modalità operative che permettano l’adozione di procedure condivise e la misurabilità dei risultati, anche per rendere più efficace e misurabile il lavoro agile
- Intervento formativo su “**Lavorare in gruppo**” per favorire la comunicazione e la collaborazione all’interno dei servizi.
- Proposte formative del CUG sul tema del **benessere aziendale**
- Incontri e seminari attivati da ANDISU, Associazione nazionale degli enti per il diritto allo studio Universitario, utili in particolare per favorire la condivisione di **buone prassi nella gestione dei servizi**.

Formazione settoriale, in base alle esigenze di Uffici e Servizi interni:

Dalla ricognizione dei fabbisogni formativi all’interno delle diverse funzioni aziendali, le priorità strategiche individuate riguardano:

- l’area della Gestione del Patrimonio edilizio con l’introduzione del **BIM** nella progettazione edilizia
- l’area Patrimonio e Affari generali e contratti, rispetto alla **nuova disciplina degli appalti** alla luce delle continue innovazioni normative, delle pronunce dell’ANAC e della casistica giurisprudenziale. A tale fine, ER.GO ha aderito al programma formativo organizzato dall’Associazione AESS (già Osservatorio degli Appalti Pubblici della Provincia di Modena)
- il Sistema Informativo Aziendale per il quale si prevede l’attivazione di attività formative esterne in tema di **Cybersecurity**.

Oltre a tali interventi sono previsti :

- **Supporto linguistico** per tutti coloro che, in ambito aziendale, hanno contatti con studenti internazionali. A tal fine verranno presi contatti con i Centri Linguistici di Ateneo delle Università regionali, per verificare la possibilità di una collaborazione su progetti formativi di lingua straniera. Si intende inoltre riprendere la formazione interna sul linguaggio specifico relativo ai benefici del DSU, per agevolare ulteriormente la relazione con gli studenti internazionali;
- Percorsi di aggiornamento sull’utilizzo dei gestionali in uso in azienda.
- Ragioneria: dal 2020 ER.GO è registrata presso SNA – Scuola Nazionale dell’Amministrazione nell’ambito della Formazione Continua in particolare per corsi sul **Controllo di Gestione, dei costi standard e dei servizi erogati**;
- Servizio Comunicazione: Intervento formativo su **Comunicazione e Social network**
- **Supporto al lavoro con studenti in condizioni di disagio personale**
- Ufficio Risorse umane e organizzazione: attività formative utili ad acquisire nuovi strumenti per la gestione delle relazioni di lavoro secondo il modello partecipativo indicato come riferimento dal CCNL Funzioni Locali in vigore;
- Presentazioni, tramite webinar dedicati, delle diverse funzioni aziendali

Nel 2022 sono stati coinvolti nella formazione n. 155 dipendenti per un valore medio di ore di formazione per ciascun dipendente pari a 18 ore.

Obiettivo del 2023 è un incremento del monte ore individuale di formazione a 20 ore.

Nel corso del 2023 si intende inoltre avviare e mettere a regime una ricognizione annuale dei bisogni formativi dei collaboratori di uffici e servizi a cura del Servizio Risorse Umane e Organizzazione in collaborazione con le PO, sentiti i propri collaboratori.

MODALITÀ' DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

La formazione verrà realizzata privilegiando la modalità di svolgimento che si rivelerà ottimale anche e soprattutto in relazione alla tipologia di corso, anche se la modalità online sarà praticata in tutti i casi in cui potrà garantire una maggiore facilità di fruizione da parte del maggior numero di dipendenti. Ai collaboratori che parteciperanno alle varie attività interne verrà rilasciato un attestato di partecipazione, a condizione che si sia partecipato almeno al 70% dell'intervento formativo.

Misure volte ad incentivare e favorire l'accesso a percorsi di istruzione e qualificazione del personale laureato e non:

Per favorire lo sviluppo professionale, nell'ottica dell'aggiornamento e dell'incremento delle competenze, a partire dal conseguimento di titoli di studio superiori, con particolare riferimento al livello terziario, ER.GO promuove l'accesso ai permessi retribuiti per la frequenza di corsi di studio.

Dati relativi al 2022:

- **4 collaboratori a cui sono stati assegnati i permessi 150 ore per corsi di formazione di tipo universitario**

3.5 Piano delle Azioni Positive

Le Azioni Positive vengono intese in ER.GO non solo come mezzo di risoluzione delle disparità di trattamento tra i generi, la promozione delle pari opportunità e l'inclusione lavorativa e sociale, ma anche come strumenti volti alla valorizzazione professionale e al benessere organizzativo, elementi che accrescono l'efficienza e l'efficacia delle organizzazioni, migliorando la qualità del lavoro e dei servizi resi ai cittadini e alle imprese.

Le differenze costituiscono una ricchezza per ogni organizzazione e, quindi, un fattore di qualità dell'azione amministrativa. Valorizzare le differenze e attuare le pari opportunità consente di innalzare il livello di qualità dei servizi con la finalità di rispondere con più efficacia ed efficienza ai bisogni degli utenti.

Da sempre ER.GO orienta la propria azione nella più ampia prospettiva del benessere organizzativo e aziendale sostenendo la realizzazione di iniziative che puntano alla valorizzazione di tutte le persone e a contrastare eventuali fenomeni vessatori di ogni genere, anche attraverso iniziative che favoriscano un corretto approccio alle tematiche di genere.

L'individuazione di azioni positive si inserisce dunque in un contesto culturale propizio all'interno di ER.GO, non solo per quanto attiene all'organizzazione interna, ma anche nell'erogazione dei servizi agli studenti:

- fin dal 2013 è infatti attivo il *"Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità. La valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"* (CUG), da poco nominato con nuova composizione (determinazione n.405 del 15/06/2022), che ha sempre operato attivamente all'interno dell'Azienda, come dimostrano le relazioni annuali predisposte consultabili sul sito internet aziendale nella specifica sezione di Amministrazione Trasparente;

- dal 2014 ER.GO ha adottato un proprio Codice di Comportamento, aggiornato poi nel 2018 e nel 2022, nel quale vengono enunciati gli aspetti fondamentali e valoriali che garantiscono il perseguimento delle pari opportunità.

Le azioni positive che ER.GO intende perseguire si articolano nelle seguenti MACRO AREE:

1. CONCILIAZIONE VITA E LAVORO

Flessibilità oraria	Mantenimento della possibilità di articolazioni orarie differenziate sorrette da motivazioni legate alla tutela della salute e/o della maternità/paternità/lontananza dal luogo di lavoro.
Smart working	Vedi sezione PIAO dedicata
Programmazione ferie	Programmazione delle ferie in anticipo (indicativamente entro il mese di aprile di ogni anno) per permettere ai/le dipendenti di pianificare le assenze compatibilmente con gli impegni lavorativi e famigliari.
Recuperi ore in eccedenza	Prosecuzione di un percorso condiviso con le RSU Aziendali per la definizione dell'istituto della banca delle ore e in generale la revisione dell'orario di lavoro

2. BENESSERE ORGANIZZATIVO

(dedicata al benessere organizzativo, inteso sia come benessere del lavoratore e della lavoratrice, sia come clima organizzativo)

Smaltimento ferie residue	Viene data la possibilità ai/le dipendenti di programmare le ferie residue dell'anno precedente entro il primo semestre dell'anno successivo. L'indicazione di smaltimento e programmazione di tutte le ferie rientra nell'obiettivo di garantire al lavoratore e alla lavoratrice gli adeguati momenti e giorni di riposo, necessari al fine del proprio benessere individuale.
Piano di assunzioni	Il corretto ricambio del personale è una leva fondamentale perché il benessere organizzativo non ne risenta a causa di cessazioni non sostituite o carichi di lavoro non sostenibili. Si veda sezione del PIAO dedicata.
Welfare aziendale	Prosecuzione delle azioni di welfare a favore dei dipendenti già sperimentate negli anni precedenti e non si esclude la possibilità di attivare nuove forme di welfare d'intesa con le RSU e il CUG.
Progetto "Avrò cura di te"	Prosecuzione del progetto già avviato nel corso del 2021 in collaborazione con l'Università di Bologna - Dipartimento di Psicologia, rivolto ai/le personale ER.GO che possono chiedere gratuitamente un supporto psicologico: <ul style="list-style-type: none"> 7. alla genitorialità nello sviluppo delle autonomie in età prescolare 8. alla genitorialità per un uso consapevole delle tecnologie 9. all'acquisizione del ruolo di cura per familiari ammalati o anziani
CONVENZIONE CON CUSB	Rinnovo anche per l'anno accademico 2022/2023 della convenzione con il CUSB (Centro Universitario Sportivo di Bologna) che consente ai dipendenti di ER.GO di beneficiare del tesseramento ad un prezzo ridotto al CUSB - categoria Universitario - con la possibilità di usufruire dei servizi e delle attrezzature messe a disposizione dal CUSB e di partecipare alle attività da quest'ultimo organizzate, a tariffe riservate per dipendenti universitari.
"Visite ai luoghi di ER.GO"	Azione a cura del CUG. Realizzazione di passeggiate, rivolte a tutti/e i/le dipendenti, con visita presso alcune residenze universitarie di ER.GO/punti ristorazione. Visitare le residenze universitarie di ER.GO in un contesto informale, contribuisce ad accrescere il senso di appartenenza all'azienda (engagement aziendale), favorisce la relazione e la

	<p>conoscenza tra colleghi che operano in sedi aziendali diverse, nonché lo scambio di informazioni e buone pratiche.</p> <p>Sarà valutata la possibilità di coinvolgere anche ex dipendenti di ER.GO che potranno condividere la loro pregressa esperienza lavorativa.</p>
Momenti di presentazione del CUG	Il CUG programmerà nei primi mesi del 2023 momenti di incontro con i/le colleghi/e per presentare le azioni promosse dal CUG e al contempo conoscere le realtà aziendali raccogliendo dai/le dipendenti proposte su temi e attività di interesse inerenti l'attività del Comitato Unico di Garanzia.
Progetto <i>Accogliere con cura: il benessere dei collaboratori e dei beneficiari di ERGO</i>	<p>Percorso formativo, in forma laboratoriale, successiva attività di supporto individuale o a piccolo gruppo e attivazione di un percorso consulenziale o psicologico rivolti a dipendenti di ER.GO impegnati, come responsabili e operatori, nei servizi di accoglienza/alloggi, comunicazione.</p> <p>Il progetto sarà realizzato dall'Associazione <i>APPRODI</i>, che opera sul territorio di Bologna nella promozione della cultura e della pratica dell'accoglienza attraverso attività di prevenzione del disagio, della salute e dell'assistenza sociosanitaria.</p> <p>Obiettivi del progetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - favorire l'acquisizione di strumenti pratici di analisi e di intervento interdisciplinare che aiutino i/le dipendenti di ER.GO nella relazione con gli/le studenti/esse; - creare uno spazio riservato tra il/la dipendente di ER.GO e uno psicologo per affrontare situazioni particolarmente complesse; - garantire a tutti i soggetti coinvolti nei vari servizi di accoglienza l'opportunità di acquisire strumenti di lavoro che li aiutino nella relazione con l'utenza in condizione di maggiore fragilità.
Azione di sostegno al lavoro da remoto promossa dal CUG	Realizzazione di un seminario formativo rivolto alla totalità dei dipendenti ER.GO in tema di smart working a cura del CUG. Anche nel 2023 continua il percorso già avviato dal CUG per consolidare la cultura aziendale dello smart working e fornire ai/le dipendenti gli strumenti perché possano realizzare la propria attività lavorativa in smart working in modo efficace e che possa garantire al contempo benessere personale e raggiungimento degli obiettivi aziendali/di servizio.

3. DIFFUSIONE DI UNA CULTURA DI GENERE

(dedicata alla diffusione in Azienda di una cultura delle differenze e nel contrasto agli stereotipi di genere)

Predisposizione con cadenza annuale di una reportistica che analizza le attività aziendali secondo un'ottica di genere	Il report annuale analizza con un approccio di genere l'attività aziendale (interventi e servizi erogati) con i relativi impegni economico-finanziari.
Seminario	Realizzazione di un seminario rivolto ai/le dipendenti di ER.GO e tenuto da docenti dell'Università di Bologna in tema di linguaggio di genere in continuità e prosecuzione del percorso avviato nel 2019, al fine di fornire un aggiornamento formativo sulla materia a tutti i/le dipendenti ER.GO (azione a cura del CUG aziendale).
Formazione	<p>Il CUG nel corso dei primi mesi fruirà di due corsi tramite piattaforma self della Regione Emilia-Romagna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RISPETTIAMOCI: Il corso raccoglie i materiali prodotti dalla Regione Emilia-

	<p>Romagna al fine di promuovere una cultura della inclusività e diversità nell'ambito di organizzazioni pubbliche. Propone spunti di riflessione sui comportamenti che possono produrre un effetto discriminatorio o escludente rispetto ad alcuni gruppi o individui specifici all'interno delle organizzazioni, promuovendo modalità inclusive di comunicazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ATTENZIONE AL GENERE NEL LINGUAGGIO DELLA PA: Il corso ha l'obiettivo di far crescere un'attenzione al genere nel linguaggio e nella comunicazione istituzionale. Fornisce indicazioni operative su come gestire la comunicazione in maniera sensibile alle differenze di genere nella pubblica amministrazione coerentemente con la Legge quadro per la parità e contro le discriminazioni di genere. <p>Entrambi i corsi poi, se ritenuti efficaci e di interesse, potranno essere estesi a tutto il personale di ER.GO.</p>
--	---

A completamento di quanto sopra illustrato ed in linea con quanto indicato nel Piano delle Azioni Positive citato, si evidenzia che ER.GO con determinazione n.427 del 27/06/2022 ha recepito il “*Piano annuale per la promozione della salute e del benessere dei lavoratori della Regione Emilia-Romagna. Sviluppo azioni positive 2022-2024*”, che pianifica precise linee di azione nelle macro aree così individuate:

- **Benessere aziendale e salute organizzativa:**
 - 10.1 Benessere aziendale;
 - 10.2 Benessere e competenze;
 - 10.3 Benessere digitale;
 - 10.4 Benessere e stili di vita sani;
- **Polizza assicurativa sanitaria.**

Monitoraggio

Il Piano delle Azioni Positive viene sottoposto a monitoraggio in sede di **relazione annuale** del C.U.G., come previsto dalla Direttiva 2/2019 recante “MISURE PER PROMUOVERE LE PARI OPPORTUNITA’ E RAFFORZARE IL RUOLO DEI COMITATI UNICI DI GARANZIA NELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE”.

La citata relazione, oltre a essere pubblicata sul sito di ER.GO nella specifica sezione di **Amministrazione Trasparente**, viene trasmessa all’O.I.V e al Dipartimento della Funzione Pubblica – Dipartimento delle Pari opportunità.

SEZIONE 4: monitoraggio

Alla luce delle competenze assegnate dalla legge istitutiva ed in linea con le politiche e gli obiettivi strategici regionali, ER.GO – che agisce quale “ente strumentale” della Regione Emilia-Romagna - si connota senz’altro come “**azienda di servizi**”.

In quanto ente con spiccata vocazione gestionale, ER.GO deve garantire l’assolvimento della propria missione istituzionale cercando di contemperare il soddisfacimento dei bisogni dell’utenza con la corretta gestione delle risorse di cui dispone, *in primis* quelle finanziarie.

Efficacia ed efficienza si misurano nella capacità di coniugare uniformità di trattamento e

personalizzazione degli interventi. La flessibilità deve quindi andare di pari passo con il rigoroso rispetto delle norme che presiedono all'agire amministrativo.

Questi principi ispiratori dell'azione amministrativa dell'Azienda, connaturati alla sua missione istituzionale, devono permeare la cultura aziendale, non solo all'interno dell'organizzazione, ma anche nelle relazioni coi principali interlocutori ed i partner istituzionali (e non solo).

In affiancamento alle azioni di monitoraggio previste per ciascuna sezione del PIAO, le azioni di monitoraggio trasversale si pongono a più livelli e riguardano:

- operatività delle singole funzioni aziendali per valutare il rispetto degli obiettivi gestionali specifici (monitoraggio semestrale);
- obiettivi di performance, con riferimento sia all'anno accademico (arco temporale di riferimento dei principali processi produttivi aziendali) per il quale il monitoraggio viene effettuato nel mese di settembre che con riferimento all'anno solare;
- gestione delle risorse finanziarie e rilevazioni mutate dal sistema del controllo di gestione, per verificare il raggiungimento degli obiettivi di performance anche sotto il profilo della loro sostenibilità economica (reportistica annuale del controllo di gestione e reportistica trimestrale sull'andamento del bilancio).

Occorre, poi, considerare che il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza si misura non solo in termini di "output", cioè, ad esempio, di numero di borse di studio erogate o di posti alloggi assegnati, ma anche in termini di "outcome". A questo fine risulta indispensabile dotarsi di strumenti di monitoraggio e valutazione, che permettano di indagare la soddisfazione dell'utenza e di migliorare il sistema di interventi e servizi posti in essere.

Più nel dettaglio, al fine di aggiornare la **Carta di qualità dei servizi per gli studenti disabili** – obiettivo da perseguire nel corso del 2023 - si dovrà necessariamente coinvolgere l'utenza interessata a tali servizi, secondo modalità specificatamente individuate che consentano di dare evidenza a eventuali nuovi bisogni e di mettere in campo le conseguenti misure (economiche, organizzative, etc.) per farvi fronte.

Analogamente, al fine di migliorare i **servizi di comunicazione** rivolti all'utenza esterna, andrà monitorata la qualità degli strumenti utilizzati e delle comunicazioni inviate, così da elevare la qualità del servizio. In tal senso potrà risultare senz'altro utile costituire un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione dell'utente, tale da consentire agli uffici competenti di adeguare il servizio offerto, anche in base agli specifici target di utenti (es. studenti internazionali, studenti disabili...) a cui la comunicazione si rivolge.

Infine, si darà continuità alle attività già realizzate nel corso del 2022 in collaborazione con il Prof. Pignataro Giuseppe di UNIBO volte ad indagare, tra l'altro, l'importanza dei servizi di diritto allo studio per gli studenti fruitori.