

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) – OBIETTIVI 2023											
AMBITO STRATEGICO	II	RISULTATI ATTESI						Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2023	
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2023	Valore target 2024 – 2025				
Studenti/pr ocessi interni	Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi	1	Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	Il cronoprogramma prevede una serie di attività dirette alla realizzazione della linea strategica definita nel Piano delle Attività, fra cui il completamento delle agevolazioni per il trasporto e per l'assistenza sanitaria sul territorio toscano, lo sviluppo Servizio per la ricerca di alloggi per offrire un servizio agli studenti borsisti vincitori di posto alloggio in attesa di assegnazione del posto letto. Obiettivo condiviso con la Direzione regionale Istruzione Formazione Ricerca e Lavoro (obiettivo di filiera). Si veda il cronoprogramma ARDSU 1	Area Affari Generali	Delibera Giunta Regionale n. 779 del 04/07/2022
		2	Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali e prevede il completamento di una serie di azioni volte a sviluppare la residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca, fra cui l'organizzazione di uno Sportello inclusivo in collaborazione con gli Atenei che offra servizi di tutoraggio e orientamento agli studenti alloggiati all'interno delle residenze universitarie. Si veda il cronoprogramma ARDSU 2	Area Residenze	DEFR - progetto n. 13
	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo prevede il completamento delle attività funzionali per consentire le assegnazioni presso la residenza universitaria San Cataldo a partire dal mese di febbraio 2023. L'obiettivo proviene dalla programmazione 2021-2023. Si veda il cronoprogramma ARDSU 3	Direzione	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali
		4	Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali e prevede il completamento delle attività funzionali per consentire la razionalizzazione della gestione del Patrimonio Immobiliare. Si veda il cronoprogramma ARDSU 4	Direzione	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	
				Realizzazione degli interventi previsti per il potenziamento e controllo accessi secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali ed è finalizzato al potenziamento controllo accessi residenze universitarie. Si veda il cronoprogramma ARDSU 5	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici		
	5	Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	Gli interventi indicati nel cronoprogramma funzionali al completamento del Piano Sicurezza Abitativa derivano dal Piano degli Investimenti 2022-2024. Il completamento della fase n. 2 è condizionato dall'esito della conformità tecnica dei ballatoi vie di esodo, mentre il completamento delle fasi n. 3, 5, 6 e 9 è condizionato dagli esiti della verifica della conformità urbanistica. Si veda il cronoprogramma ARDSU 6	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	
	Incrementare la qualità dei servizi	6	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	7,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	6,36% dato finale 2021	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente	La rilevazione utilizzerà una scala da 1 a 10 dove 6 rappresenta la sufficienza. La percentuale di conseguimento sarà calcolata in base alla seguente formula: valore conseguito 2023/valore conseguito 2022 x 100	Direzione	Obiettivo trasversale
		7	Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato attraverso la riqualificazione delle strutture	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo si pone di incrementare il livello qualitativo dell'accoglienza degli studenti presso le residenze universitarie attraverso la riqualificazione delle strutture residenziali, in particolare attraverso l'ammodernamento degli arredi e delle attrezzature. Si veda il cronoprogramma ARDSU 7	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali
		8	Riqualificare le strutture ristorative e ricercare nuovi spazi distributivi al fine di migliorare la copertura territoriale	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato all'avanzamento di una serie di interventi di riqualificazione delle strutture adibite a mense universitarie: Cammeo, S. Agata e Sesto Fiorentino. Si veda il cronoprogramma ARDSU 8	Direzione	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali
		9	Misurare e incrementare la sostenibilità dei servizi	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo prende a riferimento una serie di azioni per misurare e incrementare la sostenibilità del Servizio Ristorazione e del Servizio Residenze, nonché per incrementare l'attenzione degli studenti su tale argomento. Si veda il cronoprogramma ARDSU 9	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Toscana Carbon Neutral 2050
		10	Facilitare l'accesso ai Servizi aziendali	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato sia a creare strumenti per facilitare la fruizione del Servizio Mensa sia a potenziare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico costituito nel 2022 al fine di facilitare la fruizione degli interventi monetari. Si veda il cronoprogramma ARDSU 10	Area Ristorazione	DEFR - progetto n. 13
		11	Consolidamento Sistema Qualità	3,00%	Miglioramento indice sintetico della Qualità	93,69% dato settembre 2022	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente	L'obiettivo è finalizzato al consolidamento delle procedure di Qualità (L'azienda è certificata ISO9001). L'indicatore si riferisce al valore ponderato del target raggiunto annualmente per ogni procedura inserita nel Sistema Qualità aziendale. Il dettaglio del monitoraggio sarà evidenziato nella Relazione sulla Qualità della Prestazione Organizzativa a partire dall'anno 2022. Si veda allegato n. 1 per il dettaglio degli indicatori	Direzione	Obiettivo trasversale
12		Ottimizzare la struttura organizzativa	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato ad ottimizzare la struttura organizzativa e verificare le azioni svolte in tema di benessere organizzativo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 11	Direzione	Obiettivo trasversale	

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) - OBIETTIVI 2023											
AMBITO STRATEGICO		II	RISULTATI ATTESI					Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2023	
			Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2023				Valore target 2024 - 2025
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	13	Ottimizzare l'economicità dei servizi	8,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato ad individuare gli interventi che potranno permettere un incremento di economicità della gestione dei servizi oltre che al rispetto delle previsioni 2023 per la salvaguardia dell'equilibrio economico. Con riferimento al primo indicatore si veda il cronoprogramma ARDSU 12. Considerando gli incrementi dei costi correnti a seguito del processo inflattivo (in particolare delle utenze) il mantenimento del costo medio unitario ad un livello inferiore al 2022 sarà possibile esclusivamente a seguito della piena ripresa delle affluenze. Non si ritiene di proporre l'indicatore per il posto alloggio considerati i numerosi posti letto indisponibili per l'anno 2023 per lavori di messa a norma e la notevole incidenza dei costi fissi. Il costo unitario medio del pasto 2022 sarà "ufficializzato" in sede di bilancio d'esercizio 2022. L'indicatore pertanto sarà verificato a seguito della chiusura di bilancio 2023	Area Gestione Risorse	Assegnazione risorse regionali
					Costo unitario medio pasto 2023/costo unitario medio pasto 2022	-	<=100%	<=100%			
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	14	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti in materia di anticorruzione secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2020	100,00%	100,00%	L'obiettivo contiene le misure organizzative da adottare, sia in tema di trasparenza che di anticorruzione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza (RPCT) con riguardo al rispetto dell'effettuazione degli adempimenti, nonché al rispetto delle scadenze previste. Si vedano i cronoprogramma ARDSU 13 e ARDSU 14 (il primo con peso pari al 3% ed il secondo con peso pari al 2%)	Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)	Obiettivo trasversale
					Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2020	100,00%	100,00%			
		15	Avanzamento Agenda Digitale	2,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo contiene le misure specifiche da attivare per l'avanzamento dell'Agenda Digitale ed il conseguente cronoprogramma utile per verificarne la realizzazione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Direttore. Si veda il cronoprogramma ARDSU 15	Direzione	Misure previste da Agenda Digitale
				<b>100,00%</b>							

(1) **Responsabile attuazione** dell'obiettivo è la struttura che svolge la funzione di referente per la sua realizzazione ed il cui responsabile ragguaglierà il vertice dell'ente (ove non si tratti della stessa persona) circa lo stato di avanzamento

<b>RISULTATO ATTESO</b> Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Attivare l'Assistenza sanitaria per studenti borsisti fuori sede Firenze, Pisa Siena	Bozza convenzioni	01/01/2023	30/09/2023	DSU Toscana Area Affari Generali	<b>20,00%</b>
<b>2</b>	Attivare agevolazione Trasporto Pubblico Locale Siena	Convenzione anno accademico 2023/2024	01/01/2023	30/09/2023	DSU Toscana Area Affari Generali	<b>20,00%</b>
<b>3</b>	Condividere il Servizio per la ricerca di alloggi per la generalità degli studenti con Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Pisa, Università degli Studi di Siena e Università per Stranieri di Siena	Approvazione convenzione	01/01/2023	30/09/2023	DSU Toscana Area Affari Generali	<b>10,00%</b>
<b>4</b>	Sviluppare il Servizio per la ricerca di alloggio per borsisti in attesa di assegnazione	Realizzazione nuovo servizio per borsisti anno accademico 2023/2024	01/01/2023	31/12/2023	DSU Toscana Area Affari Generali	<b>30,00%</b>
<b>5</b>	Attivare azioni di orientamento in entrata	Partecipazione Progetto condiviso con Regione Toscana	01/01/2023	30/06/2023	Settore regionale Diritto allo Studio Universitario e Sostegno alla Ricerca -DSU Toscana Area Affari Generali	<b>10,00%</b>
<b>6</b>	Attivare campagna di comunicazione borse 2023/2024	Progetto condiviso con Regione Toscana	01/01/2023	30/06/2023	Settore regionale Diritto allo Studio Universitario e Sostegno alla Ricerca -DSU Toscana Area Affari Generali	<b>10,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie</b> <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Organizzare il tutoraggio ai fini del monitoraggio del profitto universitario degli alloggiati nelle residenze universitarie	Analisi "perdita beneficio alloggio" assegnatari ultimo triennio (anni accademici 2021/2022) e definizione azioni di tutoraggio	01/01/2023	31/10/2023	Area Residenze	<b>40,00%</b>
<b>2</b>	Progetto " <i>Sportello inclusivo</i> " dedicato agli studenti assegnatari di posto alloggio presso le residenze universitarie	Progettazione servizio	01/01/2023	28/02/2023	Area Residenze	<b>20,00%</b>
<b>3</b>	Attivare il Progetto "Sportello inclusivo"	Attivazione Residenze	01/03/2023	31/12/2023	Area Residenze	<b>20,00%</b>
<b>4</b>	Campagna di comunicazione attività azioni cittadinanza studentesca destinate agli alloggiati e con la partecipazione degli alloggiati	Attivare campagna di comunicazione	01/01/2023	31/10/2023	Affari Generali	<b>20,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

**RISULTATO ATTESO Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa**  
**Valore target – entro il 31/03/2023**

<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Inaugurazione Residenza e primo allestimento	40 posti arredati	01/01/2023	05/03/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>50,00%</b>
<b>2</b>	Completamento allestimento residenza	200 posti arredati	06/03/2023	31/03/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>50,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

**RISULTATO ATTESO** **Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare**  
**Valore target – entro il 31/12/2023**

<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Proporre dismissione immobili conseguenti al Piano di Razionalizzazione Immobiliare completato nel corso del 2022	Proposta da presentare al Consiglio di Amministrazione (CdA)	01/01/2023	28/02/2023	Direzione	<b>10,00%</b>
<b>2</b>	Dismissioni conseguenti al Piano di Razionalizzazione Immobiliare completato nel corso del 2022	Adozione atti conseguenti alla deliberazione del CdA di dismissione/termine utilizzo immobile	01/03/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>30,00%</b>
<b>3</b>	Definizione del modello di gestione delle "manutenzioni a richiesta"	Condivisione modello gestionale con Servizi Ristorazione e Residenze	01/01/2023	30/04/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>20,00%</b>
<b>4</b>	Gestire la nuova manutenzione integrata	Attivare nuovo contratto di manutenzione integrata sedi Firenze e Pisa	01/01/2023	01/05/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>20,00%</b>
<b>5</b>	Rendicontare la nuova manutenzione integrata	Rendicontazione in termini numerici ed economici della manutenzione " a guasto" e "programmata"	02/05/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>20,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO</b> Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare. Realizzazione degli interventi previsti per il potenziamento e controllo accessi <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Individuare per ogni struttura residenziale le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative per il potenziamento della gestione in sicurezza delle residenze universitarie	Modello gestionale per Calamandrei/Ater/Sassuoli- Sperandie/San Marco/Mattioli - Don Bosco/San Cataldo	01/01/2023	31/03/2023	Direzione	<b>50,00%</b>
<b>2</b>	Definire il fabbisogno finanziario ed il cronoprogramma per attivare le misure organizzative individuate	Documento contenente fabbisogno finanziario e cronoprogramma delle attività	01/04/2023	31/05/2023	Area Residenze	<b>10,00%</b>
<b>3</b>	Definire il fabbisogno finanziario ed il cronoprogramma per attivare le soluzioni tecnologiche individuate	Documento contenente fabbisogno finanziario e cronoprogramma delle attività	01/04/2023	31/05/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>10,00%</b>
<b>4</b>	Implementare le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative	Implementazione su almeno tre residenze	01/06/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>30,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"</b> <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Adeguamento normativa antincendio Residenza Universitaria (RU) Calamandrei	Conclusione Lavori	01/12/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>15,00%</b>
<b>2</b>	Adeguamento normativa antincendio RU Caponnetto	Inizio lavori	01/09/2023	01/11/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>15,00%</b>
<b>3</b>	Adeguamento normativa antincendio RU Fascetti	Inizio lavori	01/08/2023	30/09/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>8,00%</b>
<b>4</b>	Adeguamento normativa antincendio RU Mariscoglio	Conclusione Lavori	01/11/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>8,00%</b>
<b>5</b>	Adeguamento normativa antincendio RU San Miniato I lotto	Verifica e validazione progetto	01/12/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>15,00%</b>
<b>6</b>	Adeguamento normativa antincendio RU San Miniato II lotto	Inizio lavori	01/05/2023	30/06/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>15,00%</b>
<b>7</b>	Adeguamento normativa antincendio RU La Tognazza	Ottenimento Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)	01/08/2023	30/09/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>8,00%</b>
<b>8</b>	Adeguamento normativa antincendio RU Fontebranda	Ottenimento SCIA	01/09/2023	31/10/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>8,00%</b>
<b>9</b>	Adeguamento normativa antincendio RU San Marco	Ottenimento SCIA	01/06/2023	30/09/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>8,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>



<b>RISULTATO ATTESO Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato attraverso la riqualificazione delle strutture</b> <b>Valore target - entro il 31/12/2023</b>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Don Bosco	Completamento allestimento	01/01/2023	31/10/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>20,00%</b>
<b>2</b>	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Varlungo	Completamento allestimento	30/06/2023	31/10/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>15,00%</b>
<b>3</b>	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Ater	Completamento allestimento	30/06/2023	31/10/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>30,00%</b>
<b>4</b>	Revisionare infrastruttura di navigazione presso le varie strutture residenziali e ridondanza apparati critici: Completare fase 1 del progetto completato nel corso del 2022	Interventi conclusi su immobili fase 1 Mattioli (SI) De Nicola 1 (SI) De Nicola 2 (SI) Fontebranda (SI) Mascagni (SI) Luzi (FI) San Gallo (FI) Gramsci (FI) Buti (PI) Don Bosco (PI) Fascetti (PI) Garibaldi (PI) Mariscoglio (PI) Nettuno, (PI) Rosellini (PI) Cavalieri (PI) Bruschi (MS)	01/01/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>25,00%</b>
<b>5</b>	Revisionare e potenziare banda connettività complessiva: attuare il progetto esecutivo completato nel corso del 2022	Dare avvio Upgrade di banda con la migrazione da rame a fibra delle linee dati	01/01/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>10,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO Riquilificare le strutture ristorative e ricercare nuovi spazi distributivi al fine di migliorare la copertura territoriale</b> <i>Valore target – entro il 30/06/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Riquilificare la mensa S.Agata	Predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/04/2023	Area Ristorazione	<b>30,00%</b>
<b>2</b>	Riquilificare la mensa Cammeo	Predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/04/2023	Area Ristorazione	<b>20,00%</b>
<b>3</b>	Riquilificare la mensa Sesto Fiorentino	Predisposizione documenti di gara	01/01/2023	31/05/2023	Area Ristorazione	<b>20,00%</b>
<b>4</b>	Individuare modelli gestionali complementari per miglioramento copertura territoriale servizio mensa sede Siena	Documento contenente proposte e analisi economica di fattibilità	01/01/2023	31/03/2023	Area Ristorazione	<b>20,00%</b>
<b>5</b>	Ricerca nuovi spazi distributivi in particolare per la sede di Siena e valutarne la fattibilità economico- gestionale	Documento di analisi	01/01/2023	30/06/2023	Area Ristorazione	<b>10,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO Misurare e incrementare la sostenibilità dei servizi</b> <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Stimare emissioni di anidride carbonica (CO2) equivalente per ogni ricetta	Aggiornamento ricettario con valore emissione di CO2	01/01/2023	31/12/2023	Area Ristorazione	<b>25,00%</b>
<b>2</b>	Completare il processo di eliminazione della plastica (toscana carbon neutral)	Eliminazione bottiglie plastica asporto	01/01/2023	30/10/2023	Area Ristorazione	<b>25,00%</b>
<b>3</b>	Interventi tecnici di risparmio energetico: sostituzione lampade e attrezzature maggiormente energivore	Piano di sostituzione e definizione del fabbisogno	01/01/2023	31/07/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>25,00%</b>
<b>4</b>	Attivare interventi di risparmio energetico: affitto dei tetti piani delle strutture di proprietà aziendale per l'installazione di pannelli fotovoltaici	AVVISO di manifestazione di interesse per l'affitto delle coperture immobili aziendali destinabili a impianto fotovoltaico	01/01/2023	30/06/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>25,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

**RISULTATO ATTESO Facilitare l'accesso ai Servizi aziendali**  
**Valore target – entro il 30/09/2023**

<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Sviluppare gli attuali applicativi per l'eliminazione dei pagamenti in contanti alle casse delle mense	Sviluppo applicativi completato	01/01/2023	30/09/2023	Staff	<b>20,00%</b>
<b>2</b>	Razionalizzare i sistemi di pagamento attuali per il pagamento alle casse delle mense finalizzati all'eliminazione dei pagamenti in contanti	Eliminazione dei pagamenti in contanti dalle casse mensa	01/01/2023	30/09/2023	Area Ristorazione	<b>10,00%</b>
<b>3</b>	Predisporre un progetto tariffario per facilitare l'accesso al Servizio Mensa e fidelizzare l'utenza	Presentazione progetto	01/01/2023	31/03/2023	Area Ristorazione	<b>30,00%</b>
<b>4</b>	Progetto dematerializzazione Carta Studente della Toscana	Presentazione progetto	01/01/2023	30/06/2023	Staff	<b>30,00%</b>
<b>5</b>	Univocità interazione Studente/Azienda: formare gli addetti Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sulle materie interventi monetari, interventi Fondo Sociale Europeo (FSE), accertamenti	100% personale URP formato servizi interventi monetari e interventi FSE e accertamenti	01/01/2023	30/06/2023	Area Affari Generali	<b>10,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO Ottimizzare la struttura organizzativa</b> <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Analizzare i profili professionali esistenti	Ridefinire i profili professionali	01/01/2023	01/04/2023	Direzione	<b>30,00%</b>
<b>2</b>	Aggiornamento Piano della Formazione in relazione alle famiglie professionali definite	Aggiornamento Piano della Formazione	01/06/2023	30/09/2023	Direzione	<b>15,00%</b>
<b>3</b>	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni in relazione alle famiglie professionali definite	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni	01/06/2023	30/09/2023	Direzione	<b>20,00%</b>
<b>4</b>	Applicare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) 16/11/2022	Dare attuazione alle disposizioni del CCNL 16/11/2022	01/01/2023	01/05/2023	Gestione Risorse	<b>10,00%</b>
<b>5</b>	Verificare l'efficacia degli interventi correttivi avviati per il contenimento dello stress lavoro correlato tramite somministrazione dello specifico questionario dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro	Livello di rischio rilevato a seguito dell'indagine approfondita non superiore a quello rilevato a seguito dell'indagine preliminare	01/01/2023	31/12/2023	Direzione	<b>15,00%</b>
<b>6</b>	Informatizzare il sistema di monitoraggio degli obiettivi assegnati in smart working	Piattaforma di monitoraggio in uso dai dipendenti in smart working	01/01/2023	31/12/2023	Direzione	<b>10,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

**RISULTATO ATTESO Ottimizzare l'economicità dei servizi**  
**Valore target – entro il 31/12/2023**

<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Valutare opportunità organizzative ed economiche della gestione delle residenze universitarie affidando i servizi di manutenzione, portineria e pulizia in modalità integrata	Analisi di fattibilità economico finanziaria	01/01/2023	31/05/2023	Area Residenze	<b>10,00%</b>
<b>2</b>	Gestire le residenze universitarie affidando i servizi di manutenzione, portineria e pulizia in modalità integrata	Predisposizione documenti di gara per affidamento servizi integrati	01/06/2023	30/09/2023	Area Residenze	<b>15,00%</b>
<b>3</b>	Sviluppare le modalità di finanziamento (sponsorizzazioni, compartecipazione ai costi, etc.)	Avvisi di sponsorizzazione spazi fisici e virtuali	01/01/2023	30/06/2023	Staff	<b>25,00%</b>
<b>4</b>	Incrementare i controlli di reddito su beneficiari	Incremento accertamenti almeno del 5%	01/01/2023	31/12/2023	Area Affari Generali	<b>15,00%</b>
<b>5</b>	Potenziare gli strumenti di monitoraggio Istituti e Scuole (iscritti scuole e istituti universitari ed incassi PagoPa)	Informatizzazione dei flussi iscritti/versamenti	01/01/2023	31/12/2023	Area Affari Generali	<b>10,00%</b>
<b>6</b>	Ridurre i costi generali e amministrativi (utilizzo sedi)	Piano di trasferimento (crono e elementi economici) sedi Siena e Firenze	01/01/2023	31/12/2023	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	<b>5,00%</b>
<b>7</b>	Aggiornamento inventario	Aggiornamento inventario fisico e contabile di almeno 1 immobile per sede	01/01/2023	31/12/2023	Area Gestione Risorse	<b>20,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO</b> Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Realizzazione degli interventi previsti in materia di anticorruzione <i>Valore target – entro il 31/12/2023</i>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Formazione in tema di anticorruzione e trasparenza da svolgere nei confronti del personale neo assunto nel corso del 2023	Formazione nei confronti del 100% del personale assunto entro il 31/10/2023	01/01/2023	31/12/2023	Direzione	<b>5,00%</b>
<b>2</b>	Formazione in tema di anticorruzione e trasparenza rivolto al personale coinvolto in settori ad alto rischio corruttivo	Formazione del 50 % dei Responsabili Unici di Procedimento nominati dall'Azienda nel corso del 2022	01/01/2023	31/12/2023	Direzione	<b>5,00%</b>
<b>3</b>	Verifica a campione di 30 borse di studio concesse (10 Firenze, 10 Pisa, 10 Siena), già soggette ad accertamento, al fine di verificare la corretta attribuzione della borsa. Verifica di 2° livello svolta alla presenza di un soggetto esterno all'Area Affari Generali. (Misura Audit interno)	Controllo corretto 2° livello 30/30= 100%; controllo corretto 2° livello 29-28/30 = 90%; controllo corretto 2° livello 27-26/30 = 80%; controllo corretto 2° livello 25-24/30 = 70%; controllo corretto 2° livello =< 23/30 = 0%	01/01/2023	31/12/2023	Area Affari Generali	<b>30,00%</b>
<b>4</b>	Verifica a campione di 30 posti alloggio concessi (10 Firenze, 10 Pisa, 10 Siena) per verificare se l'assegnazione risulta avvenuta nel rispetto dei criteri del bando e della graduatoria. Verifica alla presenza di un soggetto esterno all'Area Residenze. (Misura Audit interno).	Controllo corretto 30/30 = 100%; controllo corretto 29-28/30 = 90%; controllo corretto 27-26/30 = 80%; controllo corretto 25-24/30 = 70%; controllo corretto =< 23/30 = 0%	01/01/2023	31/12/2023	Area Servizi Residenze	<b>30,00%</b>
<b>5</b>	Verifiche e ispezioni nelle mense a gestione indiretta al fine di verificare la conformità tra quanto contrattualizzato e quanto erogato dai fornitori. (Misura Audit interno)	Controlli da svolgere con almeno 2 dipendenti abbinati secondo rotazione casuale (coinvolgimento di almeno 20 soggetti diversi). Rispetto alle verifiche effettuate nel corso del 2022 dovranno ruotare, con almeno un membro, il 60% delle coppie che hanno svolto i controlli presso la medesima struttura. Almeno una verifica in ogni struttura nel corso dell'anno (verifica dal registro dei sopralluoghi)	01/01/2023	31/12/2023	Area Servizi Ristorazione	<b>30,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

<b>RISULTATO ATTESO Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza Valore target – entro il 31/12/2023</b>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Adozione di specifiche Linee Guida aziendali per la pubblicazione di documenti, dati e informazioni sul sito istituzionale al fine di garantire la trasparenza dell'attività amministrativa nel rispetto della disciplina della Privacy	Predisposizione Linee guida	01/01/2023	31/12/2023	Direzione	<b>16,00%</b>
<b>2</b>	Pubblicazione di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica Piano Integrato di Attività e Organizzazione - PIAO) - 1° semestre 2023	Pubblicazione dei contratti entro il 31/07/2023	01/01/2023	31/07/2023	Area ACTI/Servizio Anticorruzione e Trasparenza	<b>16,00%</b>
<b>3</b>	Pubblicazione di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 2° semestre 2023 (periodo luglio-novembre 2023)	Pubblicazione dei contratti entro il 31/12/2023	01/07/2023	31/12/2023	Area ACTI/Servizio Anticorruzione e Trasparenza	<b>16,00%</b>
<b>4</b>	Pubblicazione di tutti gli ordinativi di manutenzione effettuati extra canone global nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 1° semestre 2023 lotto di Siena	Pubblicazione entro il 31/07/2023	01/01/2023	31/07/2023	Area ACTI	<b>16,00%</b>
<b>5</b>	Pubblicazione di tutti gli ordinativi di manutenzione effettuati extra canone global nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 2° semestre 2023 (periodo luglio-novembre 2023) lotto di Siena	Pubblicazione entro il 31/12/2023	01/07/2023	31/12/2023	Area ACTI	<b>16,00%</b>
<b>6</b>	Pubblicazione di tutti gli ordinativi di manutenzione che non sono compresi del canone o extra franchigia (nuova gara) lotto 1 e lotto 2 (Firenze e Pisa)	Pubblicazione entro il 31/12/2023	01/01/2023	31/12/2023	Area ACTI	<b>10,00%</b>
<b>7</b>	Nel caso di lavori con importo uguale o maggiore a 100.000 euro creazione di una cartella condivisa (Directory) contenente tutta la contabilità dell'appalto in condivisione tra alcuni servizi aziendali	Creazione di una cartella condivisa (Directory) per ogni contratto di lavori con importo uguale o maggiore a euro 100.000	01/01/2023	31/12/2023	Area ACTI	<b>10,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>



<b>RISULTATO ATTESO Avanzamento Agenda Digitale</b> <b>Valore target – entro il 31/12/2023</b>						
<b>Nr. fase</b>	<b>Descrizione fase</b>	<b>Output</b>	<b>Inizio previsto</b>	<b>Fine prevista</b>	<b>Struttura Responsabile</b>	<b>Peso %</b>
<b>1</b>	Realizzazione obiettivo progressivo 1) dell' "Elenco Procedure da analizzare" Attuazione dei principi "once only" e "privacy by default". Standardizzazione della modulistica e form digitali per l'accesso telematico alle procedure	Revisione dei form digitali per assicurare il rispetto del principio di non ridondanza delle richieste di informazioni già in possesso dell'Azienda e di minimizzazione dei dati richiesti	01/01/2023	31/12/2023	Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	<b>15,00%</b>
<b>2</b>	Realizzazione obiettivo progressivo 2) dell' "Elenco Procedure da analizzare" Creazione del Portale Unico Studenti Benefici & Prenotazioni	Implementazione nuovo modulo "Prenotazioni" su Portale Studenti e dismissione del Portale Prenotazioni	01/01/2023	31/12/2023	ICT	<b>15,00%</b>
<b>3</b>	Effettiva attivazione interoperabilità dei due Sistemi (progressivo 3 dell'"Elenco Procedure da analizzare") Interoperabilità tra i Sistemi Informativi Ristorazione e Studenti	Relazione del Responsabile ICT	01/01/2023	31/12/2023	ICT	<b>20,00%</b>
<b>4</b>	Analisi tecnica per interoperabilità Archiflow/Portale Studenti (Progressivi 4,5 dell'Elenco Procedure da analizzare). Completamento interoperabilità tra sistema dei flussi documentali e Portale Studenti (futuro Portale Unico Studenti)	Relazione del Responsabile Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	01/01/2023	31/08/2023	Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	<b>15,00%</b>
<b>5</b>	Realizzazione obiettivo progressivo 6) dell' "Elenco Procedure da analizzare"	Messa in produzione del nuovo Portale Ricarichiamoci	01/01/2023	31/12/2023	ICT	<b>10,00%</b>
<b>6</b>	Analisi tecnica e studio di fattibilità obiettivo progressivo 7) dell' "Elenco Procedure da analizzare". Portale Dipendenti: reingegnerizzazione e restyling	Relazione del Responsabile Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	01/01/2023	31/12/2023	Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	<b>10,00%</b>
<b>7</b>	Analisi tecnica e studio di fattibilità obiettivo progressivo 8) dell' "Elenco Procedure da analizzare". Attivazione sistema di monitoraggio della tempistica di evasione delle istanze digitali	Relazione del Responsabile Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	01/01/2023	31/12/2023	Sviluppo Progetti, Protocollo e A.D.	<b>10,00%</b>
<b>8</b>	Adeguamento dei servizi digitali alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici con particolare riferimento alle categorie di utenza oggetto del presente Piano	Dichiarazione di accessibilità	01/01/2023	31/12/2023	Sviluppo Progetti/ Informazione Istituzionale	<b>5,00%</b>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>

INDICATORE SINTETICO DI QUALITA'

Procedura	Referente	peso% indicatore sintetico		Indicatori	Target	Strumento rilevazione	Monitoraggio 31 dicembre	VALUTAZIONE AL 31 DICEMBRE	RISULTATO AL 31 DICEMBRE
P01	Coordinatore SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI	4	15%	Rispetto delle scadenze previste dal bando per la borsa di studio ed il posto alloggio relativamente a pubblicazione delle graduatorie ed erogazione dei contributi	100%	determina pubblicazione	100%	100%	4,00%
		2		indicatore su modifiche alla variabile relativa all'anno convenzionale rispetto alle richieste di riesame	< 25%	SIUSS	33/383 = 8,61%	100%	2,00%
		2		indicatore su modifiche alla variabile relativa al merito rispetto alle richieste di riesame	< 25%	SIUSS	40/383 = 10,44%	100%	2,00%
	Coordinatore SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI	3		indicatore finalizzato a monitorare andamento degli accertamenti: % di accertamenti svolti in 3 date prefissate	15 MARZO 40% - 15 MAGGIO 80% - 15 GIUGNO 100%	SIUSS	100%	100%	3,00%
		2		% revoche compensate rispetto agli accertamenti effettuati		SIUSS	46,59%	100%	2,00%
		2		% modifiche importo borsa compensate rispetto a accertamenti effettuati		SIUSS	91,34%	100%	2,00%
P02	Coordinatori SERVIZIO RESIDENZE	3	15%	% numero rinunce (indicatore che risentirà della riduzione dei posti disponibili)	max 50%	Programma gestione Residenze	FI 45,84% - SI 53,79% PI 45%	80%	2,40%
		3		numero posti temporaneamente indisponibili (con riferimento ai posti disponibili)	<2%	Programma gestione Residenze	FI 1,79% PI 0% SI 2,26%	80%	2,40%
		1		% vincitori convocati/totale aventi diritto nuove assegnazioni (monitoraggio aprile e fine settembre)	> = anno precedente	Programma gestione Residenze	FI 82,02% - SI 100% (AR 56,70%) - PISA 60,9%	100%	1,00%
		1		scorrimento vincitori alloggio/totali aventi diritto graduatoria	> = anno precedente	Programma gestione Residenze	FI 93,99% - SI 100% (AR 56,70%) - PI 74,0%	100%	1,00%
		4		% controlli alloggi andati a buon fine/totali dei controlli svolti	90% controlli andati a buon fine	Programma gestione Residenze	FI 97% - SI 96% - PISA 99%	100%	4,00%
		3		% camere singole assegnate entro 10 giorni dalla conclusione con procedura di mobilità/posti messi a concorso	95% delle camere assegnate entro un mese dalla disponibilità	Programma gestione Residenze	FI 100% - SI 98% - PI 100%	100%	3,00%
P03	Coordinatore SERVIZIO RISTORAZIONE FIRENZE	4	30%	% analisi su alimenti non conformi/Totale analisi alimenti effettuate	max 1% alimenti non conformi	rapporti analisi	PISA n° 4 Analisi NC su 222 analisi, pari a 1,80% FIRENZE n° 4 Analisi NC su 166 analisi, pari a 2,4% Siena: n°0 alimenti non conformi su 36 analisi, pari a 0%	50%	2,00%
		1		Numero delle tarature effettuate secondo le frequenze prestabilite (max 1 mese di ritardo sul totale delle tarature previste)	max 1 mese di ritardo sul totale delle tarature previste	file tarature	PISA 100% FIRENZE 100% SIENA 100%	100%	1,00%
		3		N° utenti (affluenza) rispetto ad analogo semestre dell'anno precedente		programma produzione	PISA 1.237.281 utenti (di cui 929.132 a gestione diretta) FIRENZE 988.250 pasti (di cui 618.310 a gestione diretta). SIENA: 669.690 (di cui 170.826 a gestione diretta)	100%	3,00%
		2		N° utenti paganti rispetto alla totalità degli accessi	25% studenti paganti	programma produzione	tot pasti 2.898.502 paganti 1.227.627 (42%)	100%	2,00%
		3		controlli a campione in almeno 30 giorni all'anno in 3 differenti mesi: verifica della disponibilità nel ricettario/video informamenù a disposizione dell'utenza di tutta l'offerta giornaliera	100% controlli con esito positivo	verbale verifica	non monitorato	NV	NV
		2		% NC rilevate in sede di controllo in accettazione/totale consegne	numero NC < NC anno precedente per fornitore continuativo	file NC	PISA n° 204 NC su 3710 consegne = 5,49% FIRENZE n°402 NC su 4342 consegne = 9% SIENA 130 NC su 1341 consegne effettuate, pari al 9,69%	NV	NV
		4		N° controlli su mense in appalto e convenzione rispetto al piano ipotizzato	90% controlli pianificati effettuati	verbale verifiche e report	PISA 100% FIRENZE 100% SIENA 100%	100%	4,00%
		5		N° di verifiche con esito negativo /Totale delle verifiche effettuate	numero verifiche con esito negativo < numero verifiche con esito negativo anno precedente	file NC ristorazione	PISA n 3 Verifiche con esito negativo su 21 totali FIRENZE n 2 Verifiche con esito negativo su 8 totali SIENA n. 6 verifiche con esito negativo su 14 totali	NV	NV
		2		gg apertura ristoranti effettivi /giorni apertura ristoranti programmati *struttura	> 0 = 95%	programma produzione	PISA Martiri 337/339; Betti 216/219; Cammeo 187/184=100% FIRENZE- Calamandrei 291/274= 106%, Caponnetto 263/284=93% (spostata la chiusura estiva da Calamandrei a Caponnetto per problemi tecnici), Sesto 219/218=100% SIENA 279 giorni di apertura su 282 proigrammati (98,94%)	100%	2,00%
		4		Indice di sostenibilità del menù: Ism= pietanze senza derivati animali/ pietanze con derivati animali	>0,3	programma produzione	66,10%.	100%	4,00%

## INDICATORE SINTETICO DI QUALITA'

Procedura	Referente	peso% indicatore sintetico		Indicatori	Target	Strumento rilevazione	Monitoraggio 31 dicembre	VALUTAZIONE AL 31 DICEMBRE	RISULTATO AL 31 DICEMBRE
P05	Coordinatore Servizio Gestione Interventi FSE e Accertamenti	2	5%	Rispetto delle scadenze previste dai bandi relativamente alla pubblicazione delle graduatorie e ai pagamenti previsti	100%	Provvedimenti di approvazione graduatorie e di pagamento benefici	100%	100%	2,00%
		1		Numero domande di Voucher non accolte per documentazione incompleta/numero di domande di Voucher presentate	max 30%	Esiti graduatorie	7,14%	100%	1,00%
		1		Numero domanda di finanziamento tirocini non accolte per documentazione incompleta/numero di domande di finanziamento tirocini presentate	max 30%	Esiti graduatorie	13,79%	100%	1,00%
		1		% fondi utilizzati per progetto di orientamento /fondi disponibili per progetto di orientamento	almeno 70%	Comunicazione risparmi di gestione a RT	Non rilevabile nuovo progetto non ancora avviato	NV	NV
P06	Coordinatore Servizio Gestione risorse economiche e finanziarie	0,5	1%	% di mandati di pagamento relativi a benefici monetari agli studenti trasmessi al Tesoriere nei tempi stabiliti (7 giorni lavorativi) rispetto al totale dei mandati di pagamento inviati	100%	file monitoraggio interno al servizio	100%	100%	0,50%
		0,5		tempi registrazione fatture da esl	3 gg lavorativi	programma contabilità	96%	100%	0,50%
P07	Coordinatore Servizio Approvvigionamenti e Contratt	2	5%	n° procedure di acquisto avviate/n° contratti programmati	almeno 55%	documento di programmazione delle attività contrattuali	65 % (79/121)	100%	2,00%
		1		monitoraggio numero soggetti invitati nelle procedure esperite	Almeno 3 soggetti invitati in almeno il 50% delle procedure esperite	Start regione Toscana	50% (30 procedure su 60 procedure)	100%	1,00%
		1		n° giorni intercorrenti tra la richiesta di acquisto completa di tutti gli elementi necessari per la lavorazione e l'indizione della gara	max 60 giorni - rispetto del termine in almeno il 75%	documento di programmazione delle attività contrattuali	92 % (61 procedure su 66 procedure)	100%	1,00%
		0,5		n° di contratti non programmati/ tot. Contratti programmati	max 2%	documento di programmazione delle attività contrattuali	4% (5/121)	50%	0,25%
		0,5		% procedure affidate a fornitori non valutati positivamente	<1%	documento di programmazione delle attività contrattuali - schede valutazione RUP	In via di completamento l'elaborazione della procedura. Avvio previsto per il mese di marzo 2023	NV	NV
P08	Coordinatore Servizio Gestione del Personale	1	3%	Monitoraggio sul 50% delle procedure assuntive relativamente alle tempistiche stabilite per legge	100% rispetto delle tempistiche	Atti programmazione	100%	100%	1,00%
		2		Monitoraggio attuazione Piano dei Fabbisogni approvato entro l'anno di riferimento	almeno 30% entro anno successivo	Determina assunzione	8/41 (19,5%)	63,33%	1,27%
	Coordinatore Servizio Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale	1	3%	Risultato dei questionari di gradimento dei corsi da parte dei partecipanti	70% con valutazione > o = 3 secondo scheda di valutazione adottata	Report dati rilevazioni gradimento	87,23% VOTO SOPRA 3; VOTO MEDIO: 4,16	100%	1,00%
		2		% di corsi realizzati rispetto a quelli programmati	almeno 10% dei corsi programmati nel triennio come da indicatore PIAO	Monitoraggio PIAO	38%	100%	2,00%
P09	Coordinatore Servizio Tecnico Manutentivo e Investimenti Immobiliari	1	3%	% di interventi di manutenzione straordinaria Extra Canone terminati entro i termini contrattuali	90%	file affidamenti extra canone	93% (15 interventi completati su 16 )	100%	1,00%
		1		% di interventi di manutenzione Programmata effettuata come da cronoprogramma	95%	software Archibus	95%	100%	1,00%
		1		% di controlli positivi/controlli relativi agli interventi effettuati	95%	file monitoraggio ticket	85% (interventi positivi su 10582 )	85%	0,85%
P10	Coordinatore Servizio Informazione Istituzionale	1	3%	Monitoraggio attività svolta con riferimento agli eventi/iniziative promossi da DSU Toscana	100% attività svolta entro il giorno precedente agli eventi/iniziative promossi	file monitoraggio	100%	100%	1,00%
		1		Contenuti aggiornati entro 48 ore dalla richiesta: monitoraggio su un campione di 20 richieste pubblicazione	100%	verbale audit	100%	100%	1,00%
		1		Pubblicazione Carta dei servizi in immediata continuità con il Bando borse di studio e posti alloggio	Pubblicazione Carta dei servizi entro 30 giorni dalla pubblicazione del Bando borse di studio e posti alloggio	atto approvazione	PUBBLICATA 2 AGOSTO	100%	1,00%

INDICATORE SINTETICO DI QUALITA'

Procedura	Referente	peso% indicatore sintetico		Indicatori	Target	Strumento rilevazione	Monitoraggio 31 dicembre	VALUTAZIONE AL 31 DICEMBRE	RISULTATO AL 31 DICEMBRE
P11	Coordinatore Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale	0,5	1%	Conservazione digitale sostitutiva effettuata entro il 10 di ogni mese (Rispetto tempistica)	100%	software protocollo	100%	100%	0,50%
		0,5		monitoraggio del 3% degli atti pubblicati: verifica presenza di dati personali pubblicati erroneamente, mirando il campione	0%	report monitoraggio	Verifica effettuata sugli atti pubblicati all'albo con servizio proponente GARSU e Area Affari Generali. N. di atti pubblicati sull'albo dal 01 ottobre 31 dicembre riferiti ai servizi di cui sopra n. 93. Verifica effettuata sul 3%= n. 3 con estrazione random. Atti verificati Determinazione n. 566/609/720. Tutti gli atti risultano pubblicati in modo corretto senza pubblicazione di dati personali	100%	0,50%
P12	Coordinatore Servizio Relazioni con il Pubblico	1	4%	% ticket a cui viene data risposta entro 7 gg	90%	SIUSS	<p>Nel periodo 2/05/2022-31/12/2022 sono stati <b>chiusi 19.519 ticket</b>.</p> <p>Sono <b>15.420</b> i ticket ai quali è stato risposto entro 7 gg (&lt;168:00:00) <b>pari al 79%</b>.</p> <p>Sono <b>17.110</b> i ticket ai quali è stato risposto entro 7 gg <b>lavorativi</b> (&lt;216:00:00) <b>pari al 88%</b>.</p> <p>Si segnala il blocco del programma SIUS di settembre/ottobre 2022 che ha poi generato un picco anomalo di richieste e ritardi nella gestione. Si precisa che alcuni ticket sono stati chiusi da personale di INT MON e ACC.</p>	93%	0,93%
		0,5		% reclami a cui viene data risposta entro 5 gg	1	SIUSS e mail @urp	Con riferimento alle mail individuate come reclamo e inviate a urp@ si rileva che nel periodo 2/05/2022 - 31/12/2022 sono stati ricevuti 6 reclami e a 3 di essi è stato risposto entro 5 gg la percentuale raggiunta è 50%.	50%	0,25%
		0,5		Numero meeting effettuati	1 al mese	mail convocazione e report	nel periodo 2/05/2022-31/12/2022 sono stati effettuati <b>11 meeting</b>	100%	0,50%
		1,5		verifica correttezza campione 20 ticket al mese	100%	report monitoraggio	Verifica effettuata su 80 ticket (da settembre a dicembre): target 100% verifiche raggiunto. Esito: 43 % imprecisi, 11% errati.	46%	0,69%
		0,5		Numero FAQ e Template di risposta aggiornati	100% rispetto anno precedente	sito e mail aziendale	Revisione FAQ/Template prevista a giugno 2023	NV	NV
P17	Coordinatore Servizio Sistemi Informatici e Applicativi (ICT)	1	2%	Tempistica di ripristino dei servizi a seguito di malfunzionamenti	max 48 ore	cartella condivisa	100%	100%	1,00%
		0,5		Percentuale backup conclusi con esito positivo	100%	cartella condivisa	100%	100%	0,50%
		0,5		Tempistica di rispetto degli aggiornamenti sulle versioni in uso degli applicativi	entro 48 ore dalla fornitura del service pack	verifica da parte del Coordinatore ogni 2 settimane sulle necessità di upgrade o service pack inviati dalle varie ditte	100%	100%	0,50%

