



RELAZIONE SULLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE 2023

Indice

PREMESSA

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 Attività 2023: I Principali Risultati Raggiunti

Linee strategiche

1.2 La Rilevazione della Qualità percepita. I Risultati della Customer 2023 Satisfaction sugli studenti alloggiati

Servizio comunicazione

Servizio interventi monetari e altri benefici

Servizio residenze

Servizio ristorazione

1.3 La struttura organizzativa dell'azienda

1.4 Le Risorse Umane e Finanziarie

Le risorse umane

Le risorse finanziarie

Gestione degli investimenti

1.5 Sintesi principali servizi agli studenti Anno 2023

1.5.1 Il Concorso A.A. 2022/23 Borse Di Studio

1.5.2 Altri Concorsi e Servizi Aggiuntivi

1.5.3 Attività di accertamento

1.5.4 Altri Servizi Studenti: Cultura E Sport, Tutoraggio, Sportello Inclusivo
Comunicazione Studenti

1.5.5 D.S.U. Organismo Intermedio: le attività

1.5.6 Il Servizio Residenze

1.5.7 Il Servizio Ristorazione

2. IL PROCESSO DI MONITORAGGIO FINALE DEGLI OBIETTIVI E I RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

PREMESSA

La presente Relazione sulla Qualità della Prestazione organizzativa (Performance) è disciplinata:

- Dall'art. 60 ter del DPGRT 47/R 2003 e ss.mm.ii¹, dove è previsto che *"il direttore, a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione, predispose una relazione sulla qualità della prestazione che evidenzia i risultati organizzativi, approvata entro il 30 aprile di ogni anno"*;
- Dal *"Regolamento gestione della performance"* approvato con deliberazione del Cda n.68/19 del 9 dicembre 2019, nel rispetto dei principi e dei vincoli contenuti nella Legge e rimandando ai contenuti della disciplina regionale, in particolare alle linee guida regionali del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione la cui ultima stesura è contenuta nella delibera G.R. n. 229/2018, e che prevede che *"La relazione, predisposta dalla Direzione, evidenzia i risultati raggiunti nell'anno precedente, e il contesto nel quale sono maturati. Inoltre si potranno apportare le modifiche al sistema sulla base dell'andamento del ciclo di valutazione appena concluso"*.

La presente relazione rappresenta, pertanto, con riferimento all'anno 2023, la fase finale dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione delle prestazioni di tutta la struttura dell'Azienda DSU Toscana, che ha visto il suo inizio con l'adozione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025, in cui sono stati definiti gli obiettivi PQPO di Area (Deliberazione n. 6/23 del 21 febbraio 2023, approvato con Deliberazione n. 9/23).

Gli obiettivi del PQPO e dei Piani di Area sono stati definiti in coerenza con le linee strategiche definite nel Piano di Attività approvato con la deliberazione n. 2/23 del 31/01/2023 e rappresentano gli obiettivi di valenza strategica rappresentante la descrizione dei risultati che l'Azienda si è prefissa di raggiungere secondo gli indirizzi politico-programmatici.

Gli obiettivi del PQPO e dei Piani di area sono stati rimodulati in occasione del monitoraggio semestrale con deliberazione del Cda n. 36/23 del 09 ottobre 2023.

Per l'anno 2023 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici all'interno delle linee strategiche definite nel Piano di Attività:

¹Decreto del Presidente della Giunta Regionale 8 agosto 2003, n. 47/R recante *"Regolamento di esecuzione della L.R. 26 luglio 2002, n. 32"* e ss.mm.ii.;

AMBITO STRATEGICO		II	RISULTATI ATTESI					
			Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2024	Valore target 2025 - 2026
Studenti	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	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		2	Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
Apprendimento e crescita	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
	Rilevare la qualità dei servizi	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	5,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	6,38 dato finale 2022	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente
Processi organizzativi interni	Potenziare gli strumenti interni	5	Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		6	Consolidamento Sistema Qualità	10,00%	Consolidamento indice sintetico della Qualità	93,63% dato settembre 2022	>=90%	>= dato finale anno precedente
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	7	Ottimizzare la sostenibilità organizzativa ed economica	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
					Costo unitario medio pasto 2024/costo unitario medio pasto conto economico previsionale 2024 (budget)	-	<=100%	<=100%
					Costo unitario posto letto 2024/costo unitario medio posto letto 2023	-	<=100%	<=100%
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	8	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 secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2022	100,00%	100,00%
		9	Avanzamento Agenda Digitale	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%
				100,00%				

Nella presente Relazione è inserito altresì il monitoraggio finale e la valutazione dei Piani di Area che contengono gli obiettivi organizzativi di diretta responsabilità dei dirigenti che contribuiscono al raggiungimento dei risultati della performance organizzativa aziendale.

A seguito dell'approvazione dei PQPO e Piani di Area 2023-2025, sono stati approvati i Piani degli obiettivi dei Servizi, in ottemperanza al Regolamento gestione della performance di cui alla deliberazione n. 68/19, che è entrato in vigore dal 1 gennaio 2020.

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2023: I Principali Risultati Raggiunti

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2023, alla data di stesura del presente Piano, per ogni linea strategica:

Linea Strategica:

GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO E IL VALORE DEGLI INTERVENTI

- **Attivazione Assistenza Sanitaria Sede Siena A.A. 2023/24** (*servizio pubblico di assistenza a studenti residenti fuori regione, senza assegnare loro un medico di medicina generale di cui dispongono già nel proprio luogo di residenza, contribuire a dare una maggiore assistenza sanitaria agli studenti che per una parte dell'anno si trovano ad abitare nel territorio di Siena per poter partecipare alla vita studentesca*);
- **Condivisione del 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 ed sviluppo del servizio per la ricerca di alloggio per borsisti in attesa di assegnazione** (*Prelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana nella visione degli appartamenti/posti letto della base dati, possibilità di destinare alla copertura totale o parziale del canone di locazione, l'eventuale contributo affitto concesso dall'Azienda*);
- **Attivazione azioni di orientamento in entrata in condivisione con Regione Toscana** (*avviso pubblico Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC) 2014-2020*);
- **Attivazione "Sportello inclusivo"** dedicato agli studenti assegnatari di posto alloggio presso le residenze universitarie.

Linea Strategica:

OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

- **Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa** (56 posti, completa attivazione prevista entro primo semestre);
- **Avanzamento Piano di Sicurezza Abitativa:** rispetto delle tempistiche del crono programma delle attività per la messa a norma delle strutture (*inizio e completamento lavori RU La Tognazza, RU Fontebranda, RU San Marco, inizio lavori Ru Calamandrei, RU San Miniato II lotto*);
- **Attivazione del nuovo contratto di manutenzione integrata.**

Linea Strategica:

INCREMENTARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

- **Indice Medio di qualità rilevata dagli studenti alloggiati** sostanzialmente invariata rispetto all'anno 2023;
- **Revisione dell'infrastruttura di navigazione** presso le varie strutture residenziali e ridondanza apparati critici;

- **Riqualificazione delle strutture adibite a mense universitarie** S. Agata e Sesto Fiorentino.
- **Incremento della sostenibilità dei ristoranti a gestione diretta** (*eliminazione bottiglie di plastica di asporto, relamping mensa Martiri, misurazione emissioni di anidride carbonica (CO2) equivalente per ogni ricetta*);
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la misurazione dei target associati alle procedure di qualità;**
- **Strumenti per facilitare l'accesso ai servizi aziendali** (*Razionalizzare i sistemi di pagamento attuali per il pagamento alle casse delle mense finalizzati all'eliminazione dei pagamenti in contanti, progettazione per la dematerializzazione Carta Studente della Toscana*);
- **Avanzamento procedure assunzionali Piano dei Fabbisogni 2023-2025;**
- **Informatizzazione del sistema di monitoraggio degli obiettivi assegnati in smart working;**

Linea Strategica:

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

- **Valutazione degli impatti economici patrimoniali per la gestione di alcune Residenze e definizione delle procedure per la gestione del Servizio attraverso progetti di Partenariato Pubblico Privato;**
- **Incremento dei controlli di reddito su beneficiari;**
- **Attivate forme di sponsorizzazione degli spazi fisici e virtuali;**
- **Revisione sistema tariffario per l'accesso al Servizio Ristorazione.**

In merito alle attività programmate preme evidenziare:

- ✓ il ritardo nell'allestimento della Residenza S. Cataldo, Varlungo e Ater a causa dei ritardi nel completamento delle attività da parte del fornitore (*risoluzione in danno del precedente contratto*);
- ✓ La mancata stipula delle convenzioni A.A. 2022/23 per l'attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede per le sedi di Pisa e Firenze (*per Pisa si registra una non disponibilità dell'Ateneo mentre per Firenze è stata avviata una interlocuzione formale con gli enti coinvolti ed è stata condivisa un'ipotesi di convenzionamento*);
- ✓ la mancata stipula di convenzione per l'agevolazioni al Trasporto Pubblico Locale presso la sede di Siena (di cui tuttavia è già stata predisposta e condivisa con gli enti coinvolti una bozza di convenzione).

1.2 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA. I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2023 SATISFACTION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

Nel corso del 2023 è stata ripetuta, al pari dello scorso anno, la "Customer Satisfaction Studenti Alloggiati" al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda (obiettivo 6 *Customer Satisfaction* degli studenti alloggiati - servizi residenze, mense, benefici e comunicazione). Il questionario verrà ripetuto anche nel corso del 2024, anche al fine di valutare l'apprezzamento delle azioni messe in atto per il miglioramento dei Servizi aziendali.

L'indice Medio di qualità percepita, pari alla media ponderata dei punteggi resi dai partecipanti ai quesiti dell'indagine su una scala da 1 a 10, è **6,381 contro 6,384 del 2022**. Un risultato praticamente sovrapponibile. All'indagine, somministrata nel mese di maggio, hanno partecipato n.778 studenti, che corrispondono al 25,31% degli studenti invitati a partecipare.

Di seguito si riportano sinteticamente gli esiti, rinviando per ogni dettaglio alla relativa reportistica dei risultati. Gli esiti della customer, inclusi i numerosi suggerimenti raccolti, hanno contribuito alla definizione delle azioni di miglioramento per il futuro triennio.

SERVIZIO COMUNICAZIONE

Come primo quesito è stato chiesto di dichiarare il canale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del servizio alloggio. Nonostante anche quest'anno il PASSAPAROLA si conferma il veicolo principale per la circolazione delle informazioni relative al servizio alloggio (37,50% degli studenti), il 36,50% degli studenti dichiara di aver ricevuto le informazioni dal sito web istituzionale www.dsu.toscana.it. Ancora residuali invece vengono dichiarate le informazioni giunte tramite i canali social. Più del 50% degli studenti si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che al Servizio Ristorazione, mentre oltre il 26% esprime la propria insoddisfazione. Con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti riguardano l'introduzione di monitor informativi presso le Residenze, favorire la formazione di lingue straniere del personale, attivare sistema di notifiche per interventi di manutenzione e in generale per qualsiasi tipologia di allerta, incrementare la disponibilità di slot per appuntamenti fisici e telefonici.

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI

Anche per l'anno 2023 la maggioranza dei partecipanti all'indagine (71%) si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della Procedura per la richiesta di borsa di studio. Di poco meno netta appare la soddisfazione rispetto alla comprensibilità delle

graduatorie, mentre più chiari appaiono i requisiti per l'accesso ai benefici. Il 72.37% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie: la metà di loro ha ricevuto subito l'alloggio, mentre gli altri erano impossibilitati per ragioni legate al contratto di affitto oppure hanno preferito usufruire della possibilità di frequentare a distanza, come specificato spesso nel dettaglio della casistica "Altro". Significativo è il 14,21% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2022 si è registrato un incremento del 4%. Anche con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità di anticipare il pagamento della borsa di studio per sostenere le spese universitarie e di monetizzazione del servizio mensa ed del servizio alloggio attraverso l'opzione del contributo affitto. E' chiaramente espresso il bisogno di maggiore comprensibilità delle informazioni divulgate tramite il sito aziendale e del testo del bando di concorso. Riguardo al sito istituzionale e, soprattutto ai canali social, è possibile ridefinire le modalità di comunicazione in modo da rendere anche più chiari e accessibili i requisiti di accesso ai benefici e le modalità di partecipazione ai concorsi. Emerge una fascia di studenti che si pone in modo neutro o indifferente rispetto ai temi proposti che si attesta intorno al 15/20%. Ciò sembra ricondotto ad un approccio superficiale ai benefici del DSU che si può desumere associato al fatto che, soprattutto per le matricole, l'interesse e la partecipazione siano, in buona parte, gestiti o delegati alla famiglia. Da un'analisi complessiva della Customer traspare l'esigenza di una maggiore divulgazione dell'offerta di servizi del DSU e dell'opportunità di partecipazione al bando, è infatti significativo il 37% di intervistati che è venuto a conoscenza del servizio del posto alloggio tramite il passaparola nella comunità studentesca. La presenza dell'Azienda su piattaforme social universalmente utilizzate quali Facebook o Instagram già consente una diffusione capillare delle informazioni ma il loro utilizzo deve essere ancora di più di natura divulgativa delle attività e degli interventi messi in campo dall'Azienda.

SERVIZIO RESIDENZE

La customer svolta nel maggio 2023 evidenzia un miglior risultato rispetto a quello registrato nel corso dell'anno 2022. Infatti, si registra un incremento del voto che lo studente alloggiato assegna all'"esperienza complessiva" vissuta all'interno di una residenza universitaria. Rispetto alla qualità dei servizi erogati si segnala un miglioramento del servizio manutenzioni. Oltre il 65% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze con particolare riferimento al Servizio Portineria. Registra un punteggio insufficiente la soddisfazione delle procedure di mobilità interna per l'assegnazione delle camere singole per le quali si evidenzia che a seguito delle sollecitazioni provenienti dalle rappresentanze studentesche, sono state già apportate modifiche al disciplinare migliorandone la trasparenza e le tempistiche di assegnazione. Non raggiunge la maggioranza la quota degli studenti che si dichiarano almeno soddisfatti del servizio manutenzione (44%), lavanderia (30%) e della connessione internet (28%). Molti degli interventi attivati nel corso del 2023 per il miglioramento dei servizi in questione hanno dato i propri esiti a partire dal secondo semestre 2023 e saranno pertanto valutati in relazione alla qualità percepita degli stessi con la customer 2024. Anche con riferimento alla gestione del servizio residenze agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità

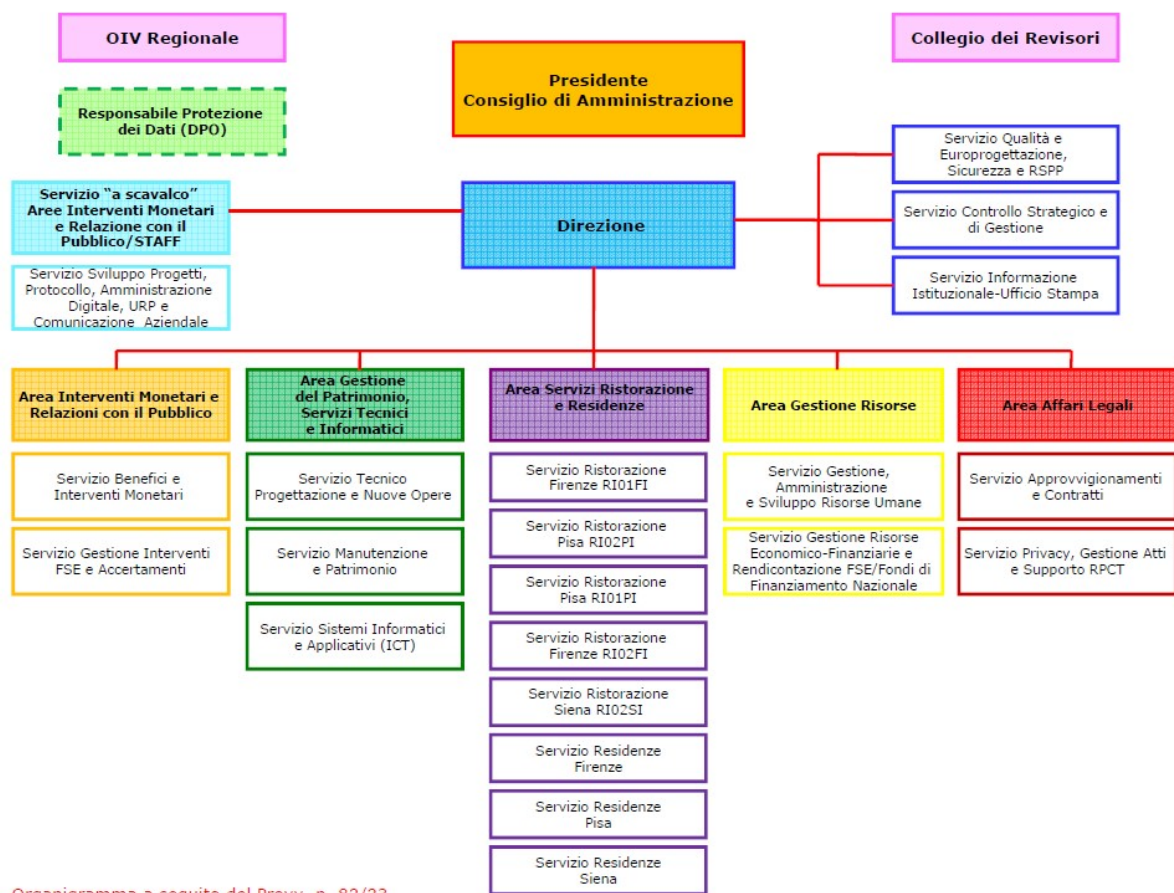
di migliorare il servizio lavanderia incrementando il numero di lavatrici e asciugatrici, di migliorare la connessione internet, introdurre la possibilità di optare per il contributo affitto, rivedere in termini meritocratici l'assegnazione degli alloggi di categoria superiore, migliorare la pulizia degli spazi comuni e sostituire gli arredi in cattivo stato di manutenzione.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Anche per l'anno 2023 La quasi totalità degli studenti alloggiati ha frequentato la mensa con una frequenza che per il 76% è "spesso tutti i mesi", a cui si aggiunge il 16% "spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni". Solo l'1% dei partecipanti non usufruisce della mensa universitaria, adducendo come motivazione di non aver necessità di mangiare fuori casa, di avere esigenze alimentari particolari o perché l'ubicazione e gli orari di apertura non ne consentono la frequentazione. Di contro, in maniera analoga al 2022, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati e alla sede in cui svolgono i corsi (48%). Altra motivazione ricorrente è la compagnia di amici e colleghi (14%). L'11% frequenta la mensa per l'economicità ed il 28% per le caratteristiche del servizio (velocità, varietà del cibo, comodità degli spazi, qualità del cibo). La maggioranza si dichiara soddisfatto/più che soddisfatto dell'accoglienza dei locali, degli orari di apertura, della quantità delle porzioni servite, degli spazi per la consumazione dei pasti, della comunicazione dei menù e della disponibilità e cortesia del personale. Permangono delle criticità nella percezione della qualità degli alimenti serviti, della varietà del menù e dei tempi di attesa. Agli studenti è stato richiesto se usufruiscono del servizio Prendi e Vai: circa il 58% degli studenti lo utilizza e fra questi la motivazione è da ricondurre alla vicinanza all'Ateneo e alla velocità del servizio. Di contro la stragrande maggioranza del restante 42% degli studenti dichiara di preferire mangiare ad un tavolo. Anche con riferimento alla gestione del servizio ristorazione agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti sono state garantire la disponibilità del menù per tutta la durata del turno di apertura, prevedere cibi halal, incrementare menù vegani/vegetariani individuare soluzioni per ridurre drasticamente le code inserire prodotti gluten-free anche per il delivery, migliorare l'informazione sugli allergeni, garantire l'effettiva disponibilità dei prodotti riportati sul menu, migliorare la qualità degli alimenti e la possibilità di decidere la quantità di ciascun piatto per evitare sprechi.

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA

Con deliberazione n° 8/23 del 21 febbraio 2023 è stata approvata la variazione alla macrostruttura organizzativa aziendale. L'implementazione della nuova articolazione è andata a regime dal 1 di luglio 2023. L'organigramma aziendale al 31 dicembre 2023 risulta essere il seguente.



All'inizio dell'anno 2024 con provvedimenti del Direttore n° 3/24 del 16 gennaio 2024 e n° 13/24 del 14 febbraio 2024 è stata ridefinita l'articolazione dei Servizi all'interno delle Aree individuate con deliberazione n. 8/23.

1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

RISORSE UMANE

Con atto del CdA n. 83/21 del 14 dicembre 2021 è stato nominato il dr. Enrico Carpitelli, dirigente dell'Area Ristorazione e Residenze, a Direttore dell'Azienda, attualmente in carica e in forza per tutto l'anno 2023.

Alla data del 31 dicembre 2023 in Azienda risultano in servizio n. 301 dipendenti di cui:

- n. 2 Dirigenti (di cui 1 in carica come Direttore);
- n. 298 unità di personale del comparto, n. 21 con conferimento di incarico di posizione organizzativa e n. 1 in aspettativa/distacco sindacale.

Di seguito il dettaglio dei dipendenti al 31.12.2023 suddivisi per categoria economica e per sesso, con il dettaglio delle entrate e delle uscite nel corso del 2023.

ANALISI ORGANICO AZIENDALE					
Area Professionale	Forza finale al 31/12/2022	Entrati	Usciti	Forza finale al 31/12/2023	% di Composizione TOT. 2023 (F+M)
Operatori esperti	122	1	8	115	38,21%
Istruttori	33	4	4	33	10,96%
Funzionari e E.Q.	45		1	44	14,62%
Dirigenti	1			1	0,33%
Totale sesso: F	201	5	13	193	64,12%
Operatori esperti	53	1	2	52	17,28%
Istruttori	38	2	1	39	12,96%
Funzionari e E.Q.	15			15	4,98%
Dirigenti	2			2	0,66%
Totale sesso: M	108	3	3	108	35,88%
TOTALE	309	8	16	301	100,00%

Non inclusa unità Funzionari e EQ in aspettativa senza retribuzione a seguito dell'assunzione di un incarico dirigenziale a termine presso altra Amministrazione

RISORSE FINANZIARIE²

Si riepilogano nella tabella seguente i trasferimenti di parte corrente assegnati per la gestione dell'esercizio 2023 e per l'erogazione delle borse di studio 2022/23.

Gestione Corrente

² Alla data di stesura della presente Relazione non è stato adottato il Bilancio d'Esercizio. I dati si riferiscono ai dati del preconsuntivo 2023 elaborato alla data del 31 agosto 2023 (prot. n. 31291/23). Per quanto riguarda gli andamenti dei concorsi borsa di studio 2022/23 si prende a riferimento anche l'assestamento della graduatoria al 2 novembre 2023.

TOTALE TRASFERIMENTI DI PARTE CORRENTE	2023	2022	2021
RISORSE REGIONE TOSCANA per SPESE FUNZIONAMENTO	19.475.000,00	18.252.000,00	14.300.000,00
RISORSE PER BORSE DI STUDIO	67.562.281,04	53.742.553,38	61.751.859,17
Trasf. Reg. Toscana Borse -I- (Incluso Tasse)	16.301.628,00	24.184.729,71	28.648.546,00
Risorse Regionali POR FSE	3.000.000,00	0	0
Trasf. FIS -I-	41.804.638,15	23.829.906,58	28.292.726,06
Utilizzo risorse FIS residue anno precedente	3.501.395,04	5.727.917,09	4.810.587,11
Utilizzo Fondo Borse di studio (acc.to DSU)	2.954.619,85	0	0
<i>I trasferimenti FIS e Regionali per Borse di studio sono finalizzati al finanziamento delle borse di studio ed interventi monetari e la loro iscrizione in bilancio avviene fino alla concorrenza dei costi delle borse di studio ed interventi finanziati.</i>			

Il consistente incremento dei trasferimenti statali, quale quota di riparto a favore di R.T. del Fondo Integrativo Statale, è connesso alle misure previste dal D.M. 1320 sull'erogazione delle Borse di Studio mediante l'aumento della soglia ISEE di accesso e l'innalzamento delle quote monetarie da corrispondere per singolo intervento (PNRR).

Gestione Investimenti

Nel corso del 2023 non sono stati assegnati da parte della Regione Toscana nuove risorse per investimento, salvo la destinazione dell'utile dell'esercizio 2022 non vincolato a riserva pari a € 857.209,54 di cui alla deliberazione del Consiglio Regione Toscana del 16 gennaio 2024, n. 4.

1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2023

1.5.1 IL CONCORSO 2022/23 BORSE DI STUDIO

Il bando per l'A.A. 2022/23 è stato redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 779/22 del 4 luglio 2022 "Indirizzi all'Azienda regionale DSU per l'erogazione di servizi ed interventi a favore degli studenti universitari – A.A. 2022/23", che ha recepito i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale n. 1320 del 17-12-2021 "Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al d.lgs. n. 68/2012 in applicazione dell'art. 12 del d.l. 6.11.2021 n. 152" .

Di seguito si sintetizzano le principali novità:

a. Nuovi importi borsa di studio

Il DM ha stabilito nuovi importi minimi di base a cui sono state applicate ulteriori maggiorazioni previste per i seguenti casi:

- ISEE dello studente inferiore al 50% del limite +15%
- Studentesse STEM +20% (La circolare esplicativa 11.05.2022 specifica che non è cumulabile con il +15% per ISEE<50%.)
- Studenti con disabilità al massimo +40% in funzione della disabilità (cumulabilità non specificata)
- Studenti con doppia iscrizione + 20% (cumulabilità non specificata)

In ottemperanza alle linee guida regionali è stata applicata la non cumulabilità tra le varie maggiorazioni.

Gli importi di borsa base a cui sono state applicate le maggiorazioni per le varie casistiche sono:

Fuori sede € 6.340,00 (per mantenere lo stesso livello 21/22).

Pendolare € 3.600,00 (arrotondamento)

In sede € 2.490,00 (arrotondamento)

b. Importo borsa per studenti indipendenti

Il DM 1320 prevede lo stesso importo di borsa di studio per gli studenti fuori sede e per gli studenti indipendenti. Agli studenti indipendenti è stato concesso lo stesso importo degli studenti fuori sede pertanto agli studenti con status pendolare o in sede ai quali è applicata unicamente la trattenuta per il servizio mensa la quota monetaria è stata incrementata sensibilmente.

c. Studentesse STEM

Il DM prevede una maggiorazione del 20% dell'importo borsa per le studentesse iscritte ai corsi di laurea della classi STEM (scienze, tecnologia, ingegneria, matematica). Come stabilito a livello generale la maggiorazione non è stata cumulata con le altre previste dal decreto. E' stato invece applicato il criterio degli importi da fuori sede alle studentesse STEM indipendenti. Anche per questa categoria di studentesse si è generato un notevole incremento delle quote monetarie per le pendolari/in sede.

d. Incremento del 20% della borsa di studio agli iscritti a due corsi contemporaneamente

A fronte della possibilità di doppia iscrizione introdotta con L. 33/2022 il DM 1320 prevede una maggiorazione del 20% dell'importo di borsa di studio nel caso in cui lo studente rispetti i requisiti di merito. La condizione di doppia iscrizione è stata dichiarata in domanda di borsa di studio per le verifiche necessarie ad evitare una duplice concessione del beneficio. Considerato che il DM prevede che la maggiorazione è concessa in caso di possesso e mantenimento dei requisiti di merito per l'intera durata di entrambi i corsi che pertanto sarà valutata dopo il 31 maggio per poter verificare il conseguimento del merito per i primi anni.

e. Studenti con disabilità

Il DM 1320 definisce studenti con disabilità gli studenti con riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1 della legge 104 o con invalidità pari o superiore al sessantasei per cento. L'applicazione di tale requisito ha ampliato in modo significativo la platea degli studenti cui concedere criteri agevolati di merito e importi di borsa maggiorati fino al massimo del 40%. Considerato che il decreto prevede la concessione della maggiorazione in funzione della disabilità di cui lo studente è portatore sono stati previsti importi di borsa maggiorati del 40% per invalidi sopra al 66% e portatori di handicap ai sensi della L. 104/02 art. 3 comma 3 e del 25% per gli handicap L. 104/92 art. 3 comma 1. In considerazione della disponibilità di posti alloggio per l'A.A. 2022/2023, l'assegnazione con priorità del posto alloggio è stata limitata alle invalidità non inferiori al 66% e al comma 3 dell'art. 3 della L. 104/92. I requisiti di merito agevolati sono stati invece concessi a tutte le casistiche

f. Integrazione della borsa di studio per la partecipazione a programmi di mobilità internazionale

Il DM prevede che l'importo mensile dell'integrazione della borsa di studio per lo svolgimento di programmi di studio all'estero è di 600 euro ed è stato adottato. L'importo è quindi più alto rispetto alle due fasce di 480/430 euro su base ISEE previste fino al A.A. 2021/22. Considerato che il DM ribadisce quanto già stabilito dal DPCM 2001 riguardo al rimborso delle spese di viaggio (massimo 100 euro per mobilità in UE e massimo 500 euro per mobilità extraUE) è stato stabilito che l'anticipo concesso sempre su esplicita richiesta debba rimanere di 900 euro a cui si aggiunge un rimborso forfettario per le spese di viaggio di 100 euro per paesi UE e 300 per paesi extraUE. E' stato introdotto che a fini della concessione dell'integrazione lo studente deve comunicare all'Azienda il rientro definitivo dal programma di mobilità in modo da attivare le verifiche da effettuare presso le Università e Istituti e procedere con la concessione del beneficio.

g. Definizione nuovi parametri ISEE e ISPE

Sono stati adottati i nuovi limiti previsti dal DM (ISEE 24.335,11 ISPE 52.902,43, Nel 21/22 i limiti erano ISEE 23.626,00 ISPE 51.361,00) Evidentemente tale innalzamento ha comportato un ampliamento della platea dei beneficiari.

h. Nuovo requisito per la determinazione della condizione di studente autonomo/indipendente

Il limite di reddito da lavoro dipendente o assimilato è stato innalzato a 9000 euro. Il requisito è stato applicato ma è di natura restrittiva pertanto non ha contribuito all'ampliamento della platea.

i. Documentazione richiesta a studenti ucraini

Per il 2022/2023 si può prevedere la conferma della condizione economica per tutti i borsisti 21/22, anche per le casistiche non ammesse in via ordinaria alla conferma ovvero i primi di magistrale e i quarti anni di ciclo unico, mentre per i nuovi richiedenti può essere richiesta unicamente la dichiarazione sostitutiva valida per gli studenti UE.

GRADUATORIE DEFINITIVE

Vincitori di borsa di STUDIO GRADUATORIA DEFINITIVA	A.A. 2018/19	A.A 2019/20			A.A. 2020/21	A.A. 2021/22	A.A. 2022/23	Var. A.A 2022/23 - 2021/22
		1° bando (scad 30/8)	2° bando (scad 30/12)	TOT				
Firenze	5.300	5.201	465	5.666	5.482	5.320	5.834	514
Pisa	5.845	5.722	404	6.126	5.939	5.409	5.347	- 62
Siena	3.457	3.370	370	3.740	3.483	3.091	3.048	- 43
	14.602	14.293	1.239	15.532	14.904	13.820	14.229	409

Nelle tabelle di seguito si riporta lo sviluppo della graduatoria 2022/23 assestata al 2 novembre *a seguito della conclusione dei processi di revoca* che pone in rilievo un tasso di rinunce e revocche pari al 12,23%. Si evidenzia che tale tasso registra un trend in crescita negli ultimi anni (10,26%).

totale grad. definitiva 22/23	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	12.879.505	7.339.375	7.588.500	27.807.380
Pisa	11.604.855	6.754.225	6.679.500	25.038.580
Siena	6.244.745	4.135.075	4.591.500	14.971.320
TOTALE	30.729.105	18.228.675	18.859.500	67.817.280
ultima proiezione novembre 22/23	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	11.035.325	6.205.300	6.043.500	23.284.125
Pisa	10.395.285	6.081.275	5.908.500	22.385.060
Siena	5.787.995	3.853.100	4.212.000	13.853.095
ultima proiezione novembre 22/23	27.218.605	16.139.675	16.164.000	59.522.280
variazione ultimo assestamento Novembre 22/23- definitiva	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	-14,32%	-15,45%	-20,36%	-16,27%
Pisa	-10,42%	-9,96%	-11,54%	-10,60%
Siena	-7,31%	-6,82%	-8,27%	-7,47%
TOTALE	11,42%	11,46%	14,29%	12,23%

1.5.2 ALTRI CONCORSI E SERVIZI AGGIUNTIVI

Nella tabella che segue si riporta il costo degli altri interventi monetari erogati nel corso del 2022/23 rispetto agli anni accademici precedenti.

Tipologie contributi	A.A. 2020/21	A.A. 2021/22	A.A. 2022/23	var. 2023/2022
BORSE DI STUDIO MOBILITA' INTERNAZIONALE	580.247,2	1.115.995,0	1.300.000,0	184.005,0
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI DI HANDICAP	12.000,0	14.000,0	30.000,0	16.000,0
BENEFICI A STUDENTI ANNI PRECEDENTI	103.541,0	4.957,4	-	4.957,4
ALTRI SUSSIDI E CONTRIBUTI STRAORDINARI	42.192,0			-
SERVIZI AGGIUNTIVI (TPL, PIATTAFORMA CERCO ALLOGGIO)	567.908,9	568.076,1	740.000,0	171.924,0
CONTRIBUTI STRAORDINARI COVID_19	2.397.100,0			-
Totale	3.702.989,1	1.703.028,4	2.070.000,0	366.971,6

I SERVIZI AGGIUNTIVI

Convenzione TPL sede di Firenze

Prosegue l'impegno del Dsu Toscana nell'offerta di significative agevolazioni per gli studenti iscritti all'Ateneo Fiorentino. Con delibera n. 38 del 16/10/2023 il CdA dell'Azienda ha approvato la "Convenzione tra Regione

Toscana, Università degli Studi di Firenze, DSU Toscana, Comune di Firenze e Autolinee Toscane spa per un sistema di tariffa agevolata al trasporto pubblico locale nell'area urbana di Firenze per gli studenti universitari nell'ateneo fiorentino. A. A. 2023/2024".

Convenzione TPL sede di Pisa

In continuità con l'anno precedente la convenzione per la vendita dei titoli di viaggio emessi da autolinee toscane agli studenti iscritti all'università degli studi di Pisa è stata approvata anche per l'A.A 2023/24 (deliberazione Cda n. 29/23 del 14/06/2023). Dall'avvio della convenzione a partire dal mese di novembre 2022 sono stati acquistati da circa 1000 studenti, di cui oltre 1/3 borsisti, oltre 5500 abbonamenti mensili.

Convenzione TPL sede di Siena

Nel corso del 2023 è stato riaperto il confronto con l'Università degli studi di Siena, l'Università per Stranieri di Siena e al Comune di Siena sul tema dell'accesso al servizio di trasporto pubblico locale a tariffa agevolata per gli studenti iscritti alle due Università senesi. Alla fine dell'anno 2023 l'Università di Siena ha condiviso con l'Azienda e Unistrasi una nuova versione della bozza di convenzione che, a fronte dei costi degli abbonamenti, effettua una prima ipotesi del contributo degli studenti e la conseguente integrazione a carico degli Enti. Si auspica l'effettiva realizzazione del servizio entro il primo semestre 2024.

ASSISTENZA SANITARIA

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni iscritti all'Università degli Studi di Firenze

L'Azienda ha intrapreso nel corso del 2023 un percorso con l'Ateneo Fiorentino volto ad aderire alla convenzione per l'assistenza sanitaria agli studenti fuori sede, in essere con Comune, Città Metropolitana e USL Toscana Centro al fine di ampliare il servizio attuale di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede e residenti fuori regione (sia in termini di orario dell'ambulatorio già attivato sia per l'implementazione di un nuovo punto assistenza).

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni iscritti all'Università degli Studi di Siena

Riguardo all'assistenza sanitaria per studenti fuori sede e residenti fuori Regione iscritti all'Università degli Studi di Siena a seguito degli incontri intercorsi con i referenti dell'Università, dell'Usl toscana sud est e dell'Ordine dei Medici di Siena è stato stipulato l'“*Accordo di collaborazione tra Università degli Studi di Siena, Azienda Usi Toscana Sud-Est, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Toscana e Ordine dei Medici chirurghi e degli odontoiatri di Siena sull'assistenza sanitaria a studenti universitari residenti in altre regioni*” approvato con delibera del CdA n. 21 dell'8 maggio 2023.

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni iscritti all'Università degli Studi di Pisa

L'Azienda ha manifestato l'interesse all'Università degli Studi di Pisa per l'attivazione di una forma di collaborazione finalizzata a ampliare l'assistenza sanitaria già offerta agli studenti universitari fuori sede residenti fuori Regione.

1.5.3. ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO

Per l' A.A. 2022/23 sono stati soggetti a controllo il 30% dei vincitori di borsa di studio iscritti ai corsi di laurea per un totale di 3932 studenti. Come programmato, il numero dei controlli è incrementato del 5% rispetto alla percentuale del campione 2021/22. Di seguito gli esiti del concorso principale:

Isritti ai corsi di laurea	TOTALI 2022	% di composizione 2022	TOTALI 2023	% di composizione 2023
Pratiche accertate	3.204		3932	
Regolari	2.925	91,29%	2446	62,21%
Revoche	108	3,37%	151	3,84%
Variazione importo borsa	171	5,34%	335	8,52%

1.5.4 ALTRI SERVIZI A STUDENTI: Cultura e Sport, Tutoraggio, Sportello Inclusivo Comunicazione Studenti

Le attività culturali, ricreative, sportive e di tutoraggio a seguito della riorganizzazione aziendale 2022 sono state assegnate al Servizio Residenze con il preciso intento di sviluppare attività volte a potenziare la "Cittadinanza studentesca" degli studenti alloggiati. Il campo privilegiato per queste iniziative sono state le residenze stesse. Gli obiettivi sono stati: favorire l'accoglienza (serate di benvenuto e di inaugurazione e dell'anno accademico), l'aggregazione (serate musicali in residenza), conoscenza, crescita e impegno civile (l'esposizione temporanea di opere pittoriche curata da uno degli studenti alloggiati presso la residenza Calamandrei) la solidarietà verso le donne (iraniane) e contro la violenza di genere (adesione alla corsa podistica non competitiva "Just the woman I Am"), arricchimento e scambio culturale ("Letture senza Frontiere" in collaborazione con l'associazione di promozione sociale Il Museo della Narrazione (MUNAR). Particolare successo hanno incontrato anche i laboratori teatrali organizzati nella residenza Calamandrei, Fascetti e Sperandie (confermati recentemente per una II° edizione).

Sono state sottoscritte anche varie convenzioni con palestre, con Teatri (Teatro Verdi, il Teatro della Pergola, il Teatro dei Rinnovati e l'Antico Teatro Pagliano) per offrire ingressi gratuiti per gli spettacoli più interessanti della stagione teatrale ma anche cinematografici (cinema multisala The Space). Stipulati anche accordi specifici per offrire ingressi gratuiti per visite a musei e mostre ma anche a concerti di musica rock/pop di grande attrattività (Achille Lauro, Elisa, Gabbani).

SUPPORTO PSICOLOGICO

A partire da maggio 2023 gli studenti universitari alloggiati nelle residenze universitarie hanno potuto usufruire gratuitamente di un servizio di **supporto psicologico** per accedere a sedute di ascolto on line con professionisti psicologi erogato tramite la piattaforma Sygmund. Iniziativa progettata per promuovere il benessere, tutelare la salute, prevenire e gestire lo stress, che gli studenti possono incontrare durante il loro percorso di studi. L'accesso è gratuito ed avviene con procedure che garantiscono l'assoluto anonimato e riservatezza.

Dato il successo riscontrato l'attività dello Sportello Psicologico nel corso dell'anno 2024 verrà implementato con ulteriori iniziative finalizzate ad una maggiore conoscenza tra gli studenti ed a rilevare il suo gradimento.

TUTORAGGIO – IMPLEMENTAZIONE

Nel corso dell'anno 2023 è stata condotta un'indagine sui vincitori posto alloggio A. A. 2021/22 che non hanno ripresentato domanda per l'anno accademico successivo al fine di capire quali sono gli ostacoli che uno studente incontra nella conferma dei benefici.

Pur se i dati raccolti non sono numerosi, è emerso che le difficoltà sono eterogenee: la lingua per diversi studenti stranieri, la mancanza di informazioni circa l'organizzazione dell'attività didattica, l'assenza di un adeguato metodo di studio, gli ostacoli di natura psicologica come l'ansia e lo stress, etc.

Nel corso del 2024 l'attivazione del tutoraggio (*per lo studio in collaborazione con gli atenei, circoli di studio interni alle Residenze*) si pone come "azione di supporto" per rispondere, unitamente al potenziamento dello Sportello Psicologico, alle problematiche emerse.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Nel secondo semestre 2023, in attuazione della Delibera della Giunta Regionale n. 593 del 23 maggio 2022, avente per oggetto "POR FSE 2014/20 – Attività C.2.1.1.a - Approvazione Indirizzi all'Azienda DSU per l'attivazione di una campagna informativa", è stata attivata una campagna di orientamento e informazione su Facebook ed Instagram, avente come target i giovani interessati a intraprendere un percorso di studi universitari. Incrementato l'utilizzo degli altri social Telegram e su X (il vecchio Twitter) nella formula delle "dirette" e Instagram.

Nel corso del 2023 l'Azienda ha partecipato alle seguenti iniziative di orientamento:

- 10 marzo 2023 - partecipazione con slides e breve presentazione a "Didacta" - Salone dedicato al mondo della scuola e della formazione - Firenze;
- 20 aprile 2023 - partecipazione al *Main Event*, Giornate nazionali del Diritto allo Studio organizzate da Andisu mediante evento on line (diretta facebook);
- 27 maggio 2023 - partecipazione al Salone Orienta Unipi mediante stand e gadget;
- 18 settembre 2023 - partecipazione alla welcom week for exchange students UNISI;
- ottobre 2023 - partecipazione al Matricola Day UNISI con stand e gadget.
- 21 ottobre 2023 seconda edizione del "Next Generation Fest" tenutasi a Firenze

SVILUPPO STRUMENTI DI ACCESSO AI SERVIZI

Per migliorare l'accesso ai servizi nel corso dell'anno 2023 sono state redatte le linee guida per la realizzazione di un'applicazione che consentirà nel 2024 di dematerializzare gli strumenti di accesso al servizio ristorazione dell'Azienda (le tessere "Studente della Toscana" e "Card Dsu Toscana"), prenotare i pasti, visualizzare i menù con relativi ingredienti ed allergeni, ricaricare il proprio borsellino elettronico). L'APP produrrà un notevole risparmio di risorse: zero tessere stampate (meno plastica nell'ambiente); zero spese per manutenzione stampanti, materiale di consumo, acquisto card. Inoltre non sarà più necessario rimanere in attesa della tessera "fisica" potendo usufruire del servizio mensa già dal primo giorno di immatricolazione all'Università.

1.5.5 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITA'

Per quanto riguarda le attività in qualità di organismo intermedio della Regione Toscana l'Azienda segue tre linee di intervento:

- Orientamento verso l'Università, nella scelta dei corsi post laurea e all'uscita nel mondo del lavoro (attività C.2.1.1.a del POR FSE 2014/2020);
- Tirocini curriculari (attività 2.f.4 del PR FSE+ 2021/2027);
- Voucher per la frequenza di master in Italia (attività 2.f.5 del PR FSE+ 2021/2027).

A novembre 2023 è stato approvato l'avviso per l' A.A. 2023/24, per il quale sono disponibili risorse pari ad euro 500.000 a valere sul PR FSE+ 2021/2027. Sull'avviso in questione, scaduto il 31/12/2023, sono state presentate 158 domande attualmente in fase di valutazione, la graduatoria dei beneficiari sarà pubblicata entro il 31 marzo 2024.

1.5.6 IL SERVIZIO RESIDENZE

LA DOMANDA

Il livello dei vincitori alloggio, per l'A.A. 2022/23 è in incremento rispetto all' precedente, incremento connesso esclusivamente alla sede fiorentina. Il trend in incremento per la sede Fiorentina viene confermato anche per il concorso 2023/24.

Vincitori Posto Alloggio GRADUATORIA DEFINITIVA	A.A. 2018/19	A.A. 2019/20 (I° e II° bando)	A.A. 2020/21	A.A. 2021/22	A.A. 2022/23	Var. A.A 2022/23 - 2021/22	
Firenze	1.997	2.570	2.436	2.404	2.678	274	11,40%
Pisa	2.718	2.862	2.705	2.479	2.370	- 109	-4,40%
Siena	3.457	2.090	1.938	1.688	1.662	- 26	-1,54%
	8.172	7.522	7.079	6.571	6.710	139	2,12%

L'OFFERTA DI POSTI ALLOGGIO

	POSTI LETTO "DISPONIBILI ANNUI"			
	2021	2022	2023	Var. preconsuntivo 2023/2022
Firenze	1.636	1.542	1.197	-22,35%
Pisa	1.314	1.298	1.310	0,92%
Siena	1.341	1.254	889	-29,11%
Totale	4.291	4.094	3.396	-17,04%

* i posti letto sede Pisa sono esposti al netto dei Posti letto della RU via dell'Occhio.

La riduzione dei posti alloggio registrata nel corso del 2023 deriva dalla scelta operata dal settembre 2022 di chiudere (parzialmente) numerose strutture residenziali (12) per lavori di messa a norma (CPI).

Nel corso del 2023 è stata inaugurata la Residenza San Cataldo, Pisa (completati 56 posti alloggio per il 2023, in corso di completamento gli altri 184 posti alloggio).

Al fine di arginare la diminuzione dei posti letto a causa degli interventi di messa a norma, l'Azienda ha reperito sul mercato nuove disponibilità presso strutture private (oltre la maggiore occupazione del Campus Praticelli di 87 posti alloggio).

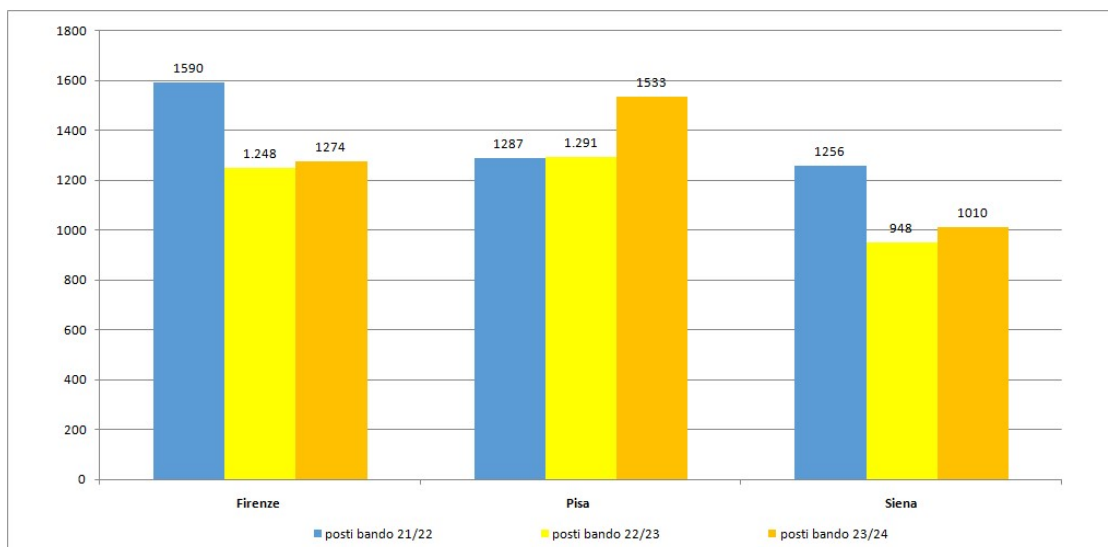
Tra i posti aggiuntivi si segnala le convenzioni per l'utilizzo dei posti letto con Camplus Firenze e Campus X Firenze (rispettivamente 40 posti e 46 posti) i cui immobili hanno goduto del finanziamento ex L. 338/00; trattasi di accordi il cui orizzonte temporale sorpasserà il periodo di chiusura delle strutture per gli interventi di messa a norma.

Presso le sedi di Pisa e Siena l'offerta sostitutiva dei posti alloggio, unitamente alla riduzione dei vincitori alloggio, ha permesso di soddisfare tutti gli aventi diritto, mentre per la sede fiorentina gli studenti vincitori a cui non si è riusciti a dare l'alloggio sono stati circa 200. Nel corso dell'A.A. 2022/23 l'Area Residenze - a fronte di oltre 6.000 studenti aventi diritto all'alloggio - ha effettuato oltre 5.700 assegnazioni, ovvero circa il 95% degli aventi diritto.

Nella Tabella che segue, si riportano le tempistiche di conclusione delle convocazioni posto alloggio nei precedenti anni accademici.

% SODDISFAZIONE DOMANDA= N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE /N. VINCITORI POSTO ALLOGGIO (GRAD. ASS. BILANCIO)						
SEDE	A.A. 20/21	MESE	A.A. 21/22	MESE	A.A. 22/23	MESE
FIRENZE	100%	settembre	94,26%	settembre	86,64%	settembre
PISA	80,83%	settembre	84,575	settembre	100%	settembre
SIENA	100%	aprile	100%	aprile	100%	aprile

Il permanere in atto delle convenzioni dei posti alloggio aggiuntivi anche per l'A.A. 2023/24 e la conclusione dei lavori di messa a norma in alcune strutture a partire dall'ultimo quadrimestre dell'anno 2023 hanno permesso, seppur parzialmente, di ristabilire il numero dell'offerta ai livelli 2022 come indicato nel grafico:



LA PERFORMANCE ECONOMICA DEL SERVIZIO

Come previsto le strutture interessate dagli interventi di messa a norma e ristrutturazione sono attualmente aperte con un numero ridotto di posti letto disponibili al fine di mitigare gli effetti negativi sulla domanda di posto alloggio. L'apertura delle strutture a posti letto ridotti (25 posti in media), unitamente al forte incremento dei costi per utenze, determina una copiosa perdita di efficienza del Servizio Residenze.

COSTO MEDIO POSTO ALLOGGIO	2021	2022	2023	Var. preconsuntivo 2023/2022
CMU POSTO	4.185,26	5.212,90	6.289,83	20,66%
Firenze	4.178,43	5.712,69	6.901,28	20,81%
Pisa	4.504,72	5.234,63	5.984,60	14,33%
Siena	3.487,29	4.576,98	5.916,33	29,26%

1.5.7 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

I dati consuntivi 2023 evidenziano un incremento delle affluenze rispetto all'esercizio 2022 di oltre il 12%. Gli utenti del servizio ristorazione sono quasi 70.000 studenti, su circa 117.000 iscritti agli atenei toscani (di cui più di 25.000 hanno scelto i pasti da asporto).



ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2023

PASTI	2019	2020	2021	2022	2023	var 2023/2022
FI diretta	791.058	370.525	394.834	618.287	615.348	-0,48%
FI indiretta	574.682	189.957	221.140	369.940	509.687	37,78%
PI diretta	1.081.576	353.760	463.366	929.114	975.314	4,97%
PI indiretta	405.233	285.506	248.356	308.191	421.525	36,77%
SI diretta	274.310	114.387	129.080	170.821	170.732	-0,05%
SI indiretta	696.742	363.654	363.824	501.970	565.361	12,63%
TOTALE	3.823.601	1.677.789	1.820.600	2.898.323	3.257.967	12,41%
TOTALE DIRETTA	2.146.944	838.672	987.280	1.718.222	1.761.394	2,51%
TOTALE INDIRETTA	1.676.657	839.117	833.320	1.180.101	1.496.573	26,82%

L'incremento maggiormente marcato per la ristorazione indiretta è connesso alla gestione indiretta della mensa "Faculty" avviata a fine 2022 presso Sesto Fiorentino, al potenziamento del servizio nel centro città di Siena (caffetterie San Niccolò e San Francesco, Mattioli, e da novembre 2023 è stato attivato il servizio con l'asporto serale presso il bar S. Francesco) ed all'attivazione del punto ristorazione Le Piagge a Pisa.

Dal mese di settembre 2023 sono entrate in vigore le nuove tariffe di accesso al servizio, che hanno lasciato invariate le tariffe applicate a studenti con Isee fino ad € 30.000, deliberate dal Cda con atto n. 35/23 del 31 luglio delle quali si fornisce un sintetico prospetto delle variazioni.

		tariffe in vigore fino al 31 agosto 2023			nuove tariffe in vigore dal 1 settembre 2023			
Tipologia di utenti		TARIFFA PASTO COMPLETO	TARIFFA PASTO RIDOTTO A	TARIFFA PASTO RIDOTTO B	TARIFFA PASTO COMPLETO	TARIFFA PASTO RIDOTTO A	TARIFFA PASTO RIDOTTO B	
Studenti Regione Toscana	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio	€ 2,80 (ISEE ≤ € 23.626)	€ 1,80 (ISEE ≤ € 23.626)	€ 2,30 (ISEE ≤ € 23.626)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio	€ 1,80 (fino ISEE borsa di studio)	€ 2,30 (fino ISEE borsa di studio)	
	Corsi di laurea o diplomi accademici: Università, Accademie, Conservatori musicali, Scuole musicali, Scuola superiore per Mediatori Linguistici, Istituto Superiore per le Industrie Artistiche, Opificio delle Pietre Dure, Libera Accademia di Belle Arti di Firenze, Istituto Modartech di Pontedera, Fondazione Siena Jazz, Corsi singoli, Corsi singoli di transizione, Corsi di dottorato di ricerca, Scuole di specializzazione, Tirocinanti curriculari	€ 3,00 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000) € 3,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000) € 3,80 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000) € 4,00 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000) € 4,50 (ISEE > € 75.000)	€ 2,00 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000) € 2,30 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000) € 2,50 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000) € 3,00 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000) € 3,50 (ISEE > € 75.000)	€ 2,50 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000) € 2,90 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000) € 3,20 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000) € 3,50 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000) € 4,00 (ISEE > € 75.000)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio	€ 3,00 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 3,00 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000) € 3,60 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000) € 4,20 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000) € 4,80 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000) € 5,40 (ISEE oltre € 100.000)	€ 2,50 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 2,50 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 3,00 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 3,60 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 4,20 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 4,80 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 5,40 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000	€ 2,30 (fino ISEE borsa di studio) € 2,50 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 3,00 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 3,50 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 4,00 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 4,50 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000 € 5,00 (oltre ISEE) limite borsa di studio fino a € 30.000
	Studenti in mobilità	€ 4,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 5,50	€ 4,50	€ 6,30	
	Studenti TFA	€ 4,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 5,50	€ 4,50	€ 6,30	
	Uditori on line	€ 7,00	€ 6,00	€ 6,50	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90	
Studenti in formazione/lavoratori e iniziative studentesche	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,50	€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30		
Dipendenti ARDSU, Organi Aziendali DSU	€ 1,65	€ 1,20	€ 1,40	€ 1,65	€ 1,20	€ 1,40		
Istituzioni universitarie, Regione Toscana e Enti/Agenzie RT	€ 5,50	€ 4,50	€ 5,00	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90		
Iniziative culturali Contratti di servizio DSU				€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30		
Studenti con disabilità e accompagnatori	€ 2,80	€ 1,80	€ 2,30	€ 2,80	€ 1,80	€ 2,30		
Convenzionati esterni	€ 7,00	€ 6,00	€ 6,50	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90		

L'impegno dell'Aziendale in materia di "sostenibilità ambientale" del Servizio Ristorazione ha comportato nel corso del 2023 modifiche significative delle procedure gestionali e dei processi produttivi del servizio. Nel corso del 2023 sono state riviste 485 distinte del ricettario, secondo i criteri di sostenibilità individuati nel corso dell'anno 2022 e sono state inserite più di 100 nuove ricette per la composizione dei nuovi menù. E' stato altresì implementata la funzione all'interno del gestionale del Servizio per permettere il calcolo di CO2

prodotta per singola pietanza ed è stato aggiornato tutto il database degli articoli: a breve sui monitor informativi sarà possibile sapere oltre alle Kcal per pietanza anche la CO2 prodotta, così da orientare la scelta del proprio pasto verso un consumo sempre più sostenibile. A partire da novembre 2023, sono state eliminate anche dalla composizione del pasto di asporto le bottiglie di acqua in plastica completando così l'eliminazione della plastica dalle mense della Toscana. Per le azioni sulla sostenibilità del servizio preme evidenziare che sono stati riconosciuti all'Azienda due importanti premi per le azioni sulla sostenibilità del servizio: a maggio 2023 premio COMPRAPERDE BUYGREEN - MENSA VERDE; a giugno 2023 vincitori premio internazionale U-DINE award (DSU Toscana).

Al fine di velocizzare le operazioni di pagamento e contribuire quindi alla diminuzione dei tempi di attesa, da ottobre 2023 è stato abbandonato il contante presso le casse delle mense, rendendo obbligatorio l'utilizzo della carta dello studente come borsellino elettronico. È iniziata l'installazione di POS ai monetometri per permettere la ricarica del borsellino anche con bancomat e carte di credito. Le ricariche effettuate tramite moneta elettronica hanno definitivamente superato quelle in contanti e sono in costante crescita (ad oggi, 18/12/2023, rappresentano il 66,57% del totale). Nel 2024 verrà introdotto un nuovo strumento di pagamento (Satispay) e verrà valutata l'integrazione con la Piattaforma PagoPA.

L'accesso al servizio è stato agevolato anche grazie alla creazione di tessere virtuali per le matricole, in attesa della carta definitiva consegnata dagli atenei toscani.

E' attesa per il 2024 il rilascio dell'Applicazione My DSU quale versione digitale dello strumento di accesso al Servizio Ristorazione.

Da ottobre 2023 è stato attivato in via sperimentale un servizio di "food-locker" presso il PIN di Prato, dove gli studenti possono prenotare un pasto entro le 15 del giorno prima, ritirarlo presso gli stessi locali del Pin e consumarlo nella sala studio attrezzata con forni a microonde: questo servizio è il primo a livello nazionale che applica questa tecnologia nell'ambito della ristorazione Universitaria.

2. IL PROCESSO DI MONITORAGGIO FINALE DEGLI OBIETTIVI E I RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

I risultati esposti nella presente relazione sono il risultato del processo di monitoraggio, effettuato attraverso una sistematica interazione durante tutto l'anno tra Direzione e Dirigenti e Coordinatori dei Servizi, e condiviso almeno trimestralmente con la Direzione regionale di riferimento.

Le informazioni che di seguito sono riportate per il monitoraggio finale consentono per quasi la totalità dei casi un riscontro oggettivo e valutabile da parte di terzi dell'effettiva realizzazione degli indicatori (per i quali infatti sono specificate modalità di calcolo e fonte dati), in quanto spesso collegata all'adozione di atti amministrativi o documenti registrati agli atti. Inoltre, nei casi in cui il risultato non è collegato all'adozione di atti amministrativi o di documenti depositati al protocollo aziendale, il Direttore ha avuto a disposizione la documentazione di supporto per la relativa validazione del risultato.

Di seguito la sintesi del numero e della tipologia degli indicatori collegati agli obiettivi:

PQPO	15 OBIETTIVI	18 INDICATORI	15 PROCEDURALI (con crono programmi analitici) 3 QUANTITATIVI
PIANI 3DI . AREA	77 OBIETTIVI	109 INDICATORI	

Il monitoraggio consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo riguardo al conseguimento degli obiettivi strategici 2023, con riferimento al complesso dei risultati attesi (obiettivi, indicatori, ecc.) che hanno interessato l'intera struttura organizzativa.

In particolare, per ognuno degli indicatori contenuti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2023, sono state rappresentate, in conformità a quanto previsto dagli schemi forniti dalla Regione Toscana, le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2023;

- per gli indicatori procedurali è presente un rinvio al relativo cronoprogramma sul quale è stato effettuato un monitoraggio dettagliato delle singole attività;
- la fonte dati, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- percentuale di conseguimento dell'obiettivo a livello di "indicatore" e di "obiettivo" (per gli obiettivi composti da più indicatori la percentuale esprime la media dei relativi valori, a meno che non sia indicato diversamente) determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai seguenti criteri (tratti per analogia da quelli contenuti nelle Delibere della Giunta regionale n. 207 e n. 247, rispettivamente, del 25/02/2019 e del 04/03/2019):
 1. gli indicatori conseguiti in ritardo sono decurtati di una percentuale che è proporzionale all'entità del ritardo: la percentuale è calcolata come rapporto tra il tempo teorico necessario come da valore target e il tempo effettivo occorso per il conseguimento dell'indicatore; nel caso in cui il compimento di alcune fasi di un cronoprogramma evidenzia un ritardo rispetto alla data di fine prevista, se il ritardo è stato successivamente riassorbito ed il procedimento si è comunque concluso entro la data finale prevista, lo stesso è da considerarsi in linea con le scadenze previste;
 2. in presenza di un valore non quantificabile, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è calcolata con riferimento al ritardo (in analogia con quanto fatto al punto precedente) da stimarsi sulla base delle informazioni contenute nella nota di monitoraggio, a fronte dell'eventuale cronoprogramma approvato; qualora nella nota di monitoraggio non vi siano elementi utili per stimare il ritardo, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è posta pari a zero;
 3. per gli indicatori numerici è attribuita la % di conseguimento in base alla seguente formula: $\text{valore conseguito 2023} / \text{valore target 2023} \times 100$, salvo non vi sia specificato, fin dall'origine, una metodologia di calcolo differente.
- nella colonna note sono presenti specifiche sui criteri utilizzati per la determinazione delle percentuali in particolare se difformi da quanto sopra riportato ai punti 1, 2 e 3.

Laddove il ritardo e/o il mancato raggiungimento dell'output programmato non sia stato ritenuto imputabile all'operato dell'Azienda è stata inserita specifica informativa all'interno delle note di monitoraggio ed a seguito di specifica condivisione con la Direzione Regionale non si è proceduto alla non valutabilità (e pertanto "rettificata" la percentuale di conseguimento).

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo alle pagine seguenti), gli obiettivi strategici (organizzativi) per l'esercizio 2023, posti con il PQPO 2023, sono stati ritenuti complessivamente conseguiti nella percentuale del **93,58%**

La percentuale del 93,58% dovrà essere confermata a seguito Dell'approvazione del Bilancio d'esercizio 2023 per la conferma del risultato relativo all'obiettivo n.13 del Piano della qualità della Prestazione organizzativa 2023, in particolare per La valorizzazione dell'indicatore "Costo unitario medio pasto 2023/costo unitario medio pasto 2022" per la misurazione del risultato conseguito per l'obiettivo n. 13 "Ottimizzare l'economicità dei servizi

Tale percentuale sarà utilizzata quale valore di conseguimento della performance organizzativa per la dirigenza ed i dipendenti del comparto, secondo quanto previsto dai sistemi di misurazione e valutazione delle prestazioni in vigore.

Per ognuno degli indicatori contenuti nei Piani di Area 2023 sono state rappresentate le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2023;
- percentuale di conseguimento dell'obiettivo determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai medesimi criteri usati per il PQPO.

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale dei Piani di Area sono stati ritenuti conseguiti, nelle seguenti percentuali gli obiettivi di performance organizzativa di diretta responsabilità dei Dirigenti:

PIANO OBIETTIVI	% di CONSEGUIMENTO
AREA STAFF DI DIREZIONE	94,74%
AREA INTERVENTI MONETARI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	94,39%
AREA RESIDENZE E RISTORAZIONE	99,25%
AREA GESTIONE DEL PATRIMONIO, SERVIZI TECNICI E INFORMATICI	91,90%
AREA AFFARI LEGALI	100,00%
AREA GESTIONE RISORSE	77,67%

Si riportano in allegato A e B gli schemi di monitoraggio degli Obiettivi del Piano della Performance e dei Piani di Area.

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) – MONITORAGGIO FINALE 2023

AMBITO STRATEGICO	II	RISULTATI ATTESI						Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2023	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2023	Valore target 2024 – 2025				Valore conseguito dall'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati	Indicatore	Obiettivo	
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 della piattaforma "Cercatoggio" 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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	Delibera Giunta Regionale n. 779 del 04/07/2022	100,00%	Le fasi si sono concluse nei termini. Rispetto ai risultati attesi permane la criticità in merito alla disponibilità di collaborazione degli enti da coinvolgere nella convenzione per l'attivazione dell'assistenza sanitaria agli studenti italiani fuori sede per le sedi di Firenze e Pisa, oltre che per l'attivazione del trasporto pubblico locale sulla sede di Siena. Si veda il cronoprogramma ARDSU 1	Dirigente Area Affari Generali	100,00%	100,00%	-
	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 offre servizi di tutoraggio e orientamento agli studenti alloggiati all'interno delle residenze universitarie. Si veda il cronoprogramma ARDSU 2	Area Servizi Ristorazione e Residenze	DEFR - progetto n. 13	100,00%	Le fasi si sono concluse nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 2	Direttore	100,00%	100,00%	-
	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	-	Per la fase 1 l'inaugurazione è avvenuta nei termini con un numero inferiore di posti letto allestiti. L'output viene raggiunto in ritardo. La fase 2 risulta non conclusa in quanto gli accordi preliminari all'organizzazione della fornitura degli arredi non hanno avuto seguito e l'avvio del contratto prevede il termine della fornitura al 18/06/2023. E' stato risolto il contratto di fornitura e posa in opera per inadempimento del fornitore (in danno). Si considera non imputabile all'azienda il ritardo di cui alla fase 1 ed il mancato raggiungimento dell'output previsto. Si veda il cronoprogramma ARDSU 3	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Non valutabile	Non valutabile	Obiettivo non valutabile per quanto riportato nelle note di monitoraggio (della scheda e del cronoprogramma)
	4	Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare	10,00%	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	-	100,00%	Le fasi si sono concluse nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 4	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	100,00%	-	-
								L'obiettivo interessa più Aree Aziendali ed è finalizzato al potenziamento controllo accessi residenze universitarie. Si veda il cronoprogramma ARDSU 5	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	67,23%	Le fasi 1, 2 e 3 risultano completate nei termini, salvo il lieve ritardo della 3ª fase. La fase 4 non è valutabile. Si veda il cronoprogramma ARDSU 5	Direttore	96,04%	98,02%	La terza fase del cronoprogramma con peso del 10% risulta conclusa al 23/06/2023 anziché al 31/05/2023. Applicato ritardo nella valutazione della fase (valutata al 7,23%). L'ultima fase con peso del 30% risulta non valutabile per quanto riportato nella nota di monitoraggio (del crono)
	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	69,75%	A seguito revisione stato di avanzamento lavori è stato effettuato il 4° aggiornamento al cronoprogramma lavori certificato prevenzione incendi. Si veda il cronoprogramma ARDSU 6	Direttore	69,75%	69,75%	Le fasi 1, 2, 3, 4 e 8 del cronoprogramma con peso, rispettivamente, del 15%, del 15%, del 8%, del 8% e del 8% risultano da concludersi, rispettivamente, al 15/02/2024, al 26/02/2024, al 8/04/2024, al 30/04/2024 ed al 30/04/2024, anziché al 31/12/2023. Applicato ritardo presunto nella valutazione delle fasi (valutate, rispettivamente, al 6,04%, al 10,22%, al 3,85%, al 2,68% ed al 3,46%). Le fasi 7 e 9 con peso del 8% entrambe, risultano concluse, rispettivamente, al 04/10/2023 ed al 10/11/2023 anziché al 30/09/2023. Applicato ritardo nella valutazione delle fasi (valutate, rispettivamente, al 7,51% ed al 5,99%)
								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	99,95%	Data inizio indagine: 15/05/2023 ore 18.00 data fine indagine: 29/05/2023 ore 18.00 studenti invitati: 3.074 questionari completati: 778 tasso di partecipazione all'indagine: 25,31% (27,47% nel 2022, 15,93% nel 2021) media ponderata rilevante ai fini della prestazione organizzativa: 6,381 (dato finale 2022 6,384)	Direttore	99,95%	99,95%	Parametrata la percentuale di conseguimento al valore target previsto
	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	99,95%	Data inizio indagine: 15/05/2023 ore 18.00 data fine indagine: 29/05/2023 ore 18.00 studenti invitati: 3.074 questionari completati: 778 tasso di partecipazione all'indagine: 25,31% (27,47% nel 2022, 15,93% nel 2021) media ponderata rilevante ai fini della prestazione organizzativa: 6,381 (dato finale 2022 6,384)	Direttore	99,95%	99,95%	Parametrata la percentuale di conseguimento al valore target previsto
	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	50,56%	Fase 1 completata in ritardo. Fasi 2 e 3 non completate per cause non imputabili all'azienda. (risoluzione in danno contratti di fornitura). Nella fase 4 uno dei dieci output non risulta conseguito. Si veda il cronoprogramma ARDSU 7	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	91,93%	91,93%	La fase 1 del cronoprogramma con peso del 20% risulta conclusa al 15/11/2023 anziché al 31/10/2023. Applicato ritardo nella valutazione della fase (valutata al 19,06%). Le fasi 2 e 3 con peso, rispettivamente, del 15% e del 30% risultano non valutabili per quanto riportato nelle note di monitoraggio (della scheda e del crono). La fase 4 con peso del 35% risulta manchevole di uno dei 10 output previsti (valutata...
	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	100,00%	Fasi completate nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 8	Dirigente interim Area Ristorazione	100,00%	100,00%	-
	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	Toscana Carbon Neutral 2030	99,84%	Fasi completate nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 9	Dirigente interim Area Ristorazione	100,00%	100,00%	Nel corso dell'incontro svoltosi in data 26/02/2024 l'Organismo Indipendente di Valutazione ha ritenuto di non tenere conto del ritardo di 2 giorni maturato nella conclusione della seconda fase del cronoprogramma fissando al 100% il conseguimento dell'obiettivo
	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 Servizi Ristorazione e Residenze	DEFR - progetto n. 13	100,00%	Fasi completate nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 10	Direttore	100,00%	100,00%	-
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	96,87%	In base al monitoraggio semestrale condotto sull'apposito file	Direttore	100,00%	100,00%	-	
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	65,00%	Fasi 1, 2, 4 e 6 completate nei termini. Fase 3 non completata per cause esogene non imputabili all'azienda. Fase 5 conclusa con esito non rispondente al risultato atteso. Si veda il cronoprogramma ARDSU 11	Direttore	81,25%	81,25%	La fase 3 del cronoprogramma con peso del 20% risulta non valutabile per quanto riportato nelle note di monitoraggio (della scheda e del crono). La fase 5 con peso del 15% risulta non valutabile. La fase 5 con peso del 10% risulta non conclusa. La fase 7 con peso del 20% risulta conclusa solo per un terzo (valutata al 6,67%)	
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	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 mese 2023	Area Gestione Risorse	Assegnazione risorse regionali	60,48%	Fase 1: completato in ritardo (le tempistiche di affidamento del supporto esterno non inizialmente previste, nonché la maggiore complessità dell'analisi, comportano un allungamento dei tempi previsti per lo svolgimento della fase). Fase 2 resasi non più necessaria. Fasi 3, 4 e 6 concluse nei termini. Fase 5 non conclusa. Fase 7: la ricognizione inventariale è stata completata su un solo immobile rispetto ai 3 programmati. Si veda il cronoprogramma ARDSU 12	Direttore	71,15%	85,58%	Le fasi 1 del cronoprogramma con peso del 10% risulta conclusa al 06/11/2023 anziché al 30/09/2023; applicato ritardo nella valutazione della fase (valutata al 8,81%). La fase 2 con peso del 15% risulta non valutabile. La fase 5 con peso del 20% risulta conclusa solo per un terzo (valutata al 6,67%)	

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) – MONITORAGGIO FINALE 2023

AMBITO STRATEGICO	II	RISULTATI ATTESI						Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2023	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE	
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2023	Valore target 2024 – 2025				Valore conseguito dall'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati	Indicatore	Obiettivo		
				Costo unitario medio pasto 2023/costo unitario medio pasto 2022	-	<=100%	<=100%	Il valore iniziale del costo 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			92,76%	92,76% € 7,43 preconsuntivo al 31/08 contro € 8,01 . Il dato dovrà essere validato a seguito dell'Adozione del Bilancio d'esercizio	Direttore	100,00%		Percentuale di conseguimento da confermarsi a seguito dell'adozione del Bilancio d'Esercizio 2023	
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	14	5,00%	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 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 il 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	100,00%	Fasi regolamento concluse. Si veda il cronoprogramma ARDSU 13	RPCT	100,00%	100,00%	-
					Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2020	100,00%	100,00%				100,00%	100,00%	Fasi regolamento concluse (la fase 6 è non valutabile come da nota di monitoraggio del cronoprogramma). Si veda il cronoprogramma ARDSU 14	RPCT		
		15	2,00%	Avanzamento Agenda Digitale	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	97,01%	Fasi regolamento concluse, salvo la n. 2 per cui si prevede di concludere entro il 31/03/2024. Si veda il cronoprogramma ARDSU 15	Direttore	97,01%	97,01%	Le seconda fase del cronoprogramma con peso del 15% risulta da concludersi al 31/03/2024 anziché conclusa al 31/12/2023. Applicato ritardo presunto nella valutazione della fase (valutata al 12,01%)
											100,00%		MEDIA PONDERATA		93,58%		

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

RISULTATO ATTESO Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Attivare l'Assistenza sanitaria per studenti borsisti fuori sede Firenze, Pisa Siena	Sottoscrizione convenzione Università di Siena e proposta convenzione Università di Pisa	01/01/2023	31/12/2023	DSU Toscana Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	20,00%	29/06/2023	Approvata convenzione per la sede di Siena con deliberazione Consiglio di Amministrazione (CdA) n. 21/23 del 08/05/2023 (sottoscritta in data 29/06/2023). Inviata Posta Elettronica Certificata di sollecito per la predisposizione della convenzione all'Università di Firenze a seguito della quale sono stati fissati due incontri da svolgersi nel mese di ottobre. In data 26/06/2023 è stata inviata una nota ai referenti dell'Università degli Studi di Pisa con la quale è stato manifestato l'interesse dell'Azienda ad attivare una forma di collaborazione finalizzata a ampliare l'assistenza sanitaria già offerta agli studenti universitari fuori sede residenti fuori Regione.	Dirigente Area interventi monetari e relazioni con il pubblico mail del 29/12/2023 12:43
2	Attivare agevolazione Trasporto Pubblico Locale Siena	Proposta convenzione anno accademico 2023/2024	01/01/2023	31/12/2023	DSU Toscana Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	20,00%	30/10/2023	A seguito di precedenti confronti in data 30/10/2023 è stata trasmessa per le vie brevi una prima bozza di convenzione che è stata analizzata durante l'incontro che si è tenuto in data 02/11/2023. In questo secondo incontro i referenti dell'Università di Siena di concerto con l'Università per stranieri di Siena hanno preso l'impegno ad una revisione del testo proposto dall'azienda anche a seguito dell'incontro programmato con le rappresentanze studentesche. In data 22/12/2023 l'Università di Siena ha condiviso con l'azienda e l'Università per stranieri di Siena una nuova versione della bozza di convenzione che, a fronte dei costi degli abbonamenti, effettua una prima ipotesi del contributo degli studenti e la conseguente integrazione a carico degli enti. Nella bozza si fa riferimento ad un possibile avvio della convenzione dal 01/02/2024.	Dirigente Area interventi monetari e relazioni con il pubblico mail del 29/12/2023 12:43
3	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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	10,00%	08/05/2023	Convenzione approvata con deliberazione CdA n. 21/23 del 08/05/2023 - in corso sottoscrizione accordo	Dirigente Area Affari Generali mail del 26/06/2023 15:55
4	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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	30,00%	01/11/2023	Definizione del servizio effettuata all'interno del capitolato (articolo 20 - Prelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana) . Gara indetta con determinazione n. 397/23 del 16/06/2023, affidata con determinazione n. 631/23, autorizzazione alla esecuzione anticipata determinazione n. 686/23 del 31/10/2023	Gestione Atti - Archiflow
5	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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	10,00%	20/06/2023	Determinazione dirigenziale n. 409/23 del 20/06/2023 "Avviso pubblico Fondo di Sostegno e Coesione (FSC) per il finanziamento di progetti di orientamento verso l'università in una prospettiva connessa all'uscita nel mondo del lavoro ed alle specificità del tessuto economico produttivo regionale, realizzati con particolare attenzione alle realtà dove è minore la prosecuzione degli studi dopo la scuola secondaria superiore approvato con provvedimento 21/23 del 21 febbraio 2023 - approvazione graduatoria"	Gestione Atti - Archiflow
6	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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	10,00%	30/06/2023	Effettuata la campagna prevista	Dirigente Area Affari Generali mail del 26/06/2023 15:55
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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 Servizi Ristorazione e Residenze	40,00%	16/10/2023	Completato documento di sintesi delle attività da svolgere e dei dati da analizzare, inviato questionario agli studenti per analisi motivazioni della mancata presentazione della domanda. Completata in data 28/09/2023 la relazione dell'indagine ed analisi dei dati, in data 16/10/2023 inviato il documento finale	Coordinatore Servizio Residenze Sede Siena 16/10/2023 13:50 Dirigente Interim Residenze
2	Progetto "Sportello inclusivo" dedicato agli studenti assegnatari di posto alloggio presso le residenze universitarie	Progettazione servizio	01/01/2023	28/02/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	20,00%	28/02/2023	Progetto presentato	Mail Coordinatore Servizio Residenze Sede Firenze del 28/02/2023 12:19
3	Attivare il Progetto "Sportello inclusivo"	Attivazione Residenze	01/03/2023	31/12/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	20,00%	15/05/2023	Sportello attivato nel mese di maggio	Archiflow gestione atti Mail Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Lunedì, 15/05/2023 12:18:13
4	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	Area Servizi Ristorazione e Residenze	20,00%	31/10/2023	Dal mese di gennaio l'azienda ha pubblicato numerosi post relativi alle iniziative organizzate dall'azienda per gli studenti residenti su propri canali social (nonché sul sito istituzionale) con l'indicazione per ciascuno di essi della descrizione dell'iniziativa, della data/ora dell'evento, della sede di riferimento e della residenza universitaria che ha ospitato l'evento	Protocollo 0034604/23
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Inaugurazione Residenza e primo allestimento	40 posti arredati	01/01/2023	05/03/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	50,00%	Non valutabile	Allestiti 16 posti letto con procedura di acquisto di urgenza presso altro fornitore: il fornitore aggiudicatario non ha dato seguito all'impegno preliminare di organizzazione della fornitura a causa di asserite difficoltà di approvvigionamento nel mercato di riferimento. Dal 01/09/2023 i posti letti arredati e assegnati sono 56. Si considera non imputabile all'azienda il ritardo nel raggiungimento dell'output.	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	Completamento allestimento residenza	200 posti arredati	06/03/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	50,00%	Non valutabile	Fase non conclusa. Prime forniture ricevute a partire dal mese di maggio per asserite difficoltà di approvvigionamento nel mercato di riferimento da parte del fornitore aggiudicatario. Si evidenzia che il termine della fornitura del contratto era il 18/06/2023 in quanto gli accordi preliminari all'organizzazione della fornitura non hanno avuto seguito. E' stato risolto il contratto di fornitura e posa in opera per inadempimento del fornitore (in danno). Si considera non imputabile all'azienda il mancato raggiungimento dell'output.	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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	10,00%	28/02/2023	Proposta completata e presentata alla Direzione dal Dirigente Approvvigionamenti e contratti Servizi Tecnici ed Informatici con mail del 28/02/2023 22:36. Per motivi di calendarizzazione dei lavori del CdA la proposta è stata presentata al CdA nel mese di maggio che ha fornito gli indirizzi per le azioni conseguenti	Direttore
2	Dismissioni conseguenti al Piano di Razionalizzazione Immobiliare completato nel corso del 2022	Adozione atti conseguenti alla deliberazione del CdA di dismissione/termini in utilizzo immobile	01/03/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	30,00%	05/10/2023	Il CdA a seguito della proposta di cui alla fase 1 ha dato mandato di procedere ad ottenere le perizie di stima del valore delle sedi amministrative di Firenze e Siena al fine di valutare la loro dismissione. La perizia di stima dell'immobile di Viale Gramsci in Firenze è stata trasmessa alla Direzione il 20/09/2023 e in data 05/10/2023 è stata invece registrata al protocollo (n° 32309/23) la perizia di stima del valore di Via Mascagni (SI)	Direttore
3	Definizione del modello di gestione delle "manutenzioni a richiesta"	Condivisione modello gestionale con Servizi Ristorazione e Residenze	01/01/2023	30/04/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00%	28/04/2023	Inviata la procedura per la richiesta di eventuali interventi a guasto contenente le modalità per registrare l'intervento dei codici degli edifici	Mail Coordinatore Servizio Tecnico Manutentivo e Investimenti Immobiliari del 28/04/2023 14:09:35
4	Gestire la nuova manutenzione integrata	Attivare nuovo contratto di manutenzione integrata sedi Firenze e Pisa	01/01/2023	01/05/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00%	01/05/2023	Il nuovo contratto di manutenzione integrata sedi Firenze e Pisa è stato attivato dalle ore 00 del 01/05/2023	Mail Coordinatore Servizio Tecnico Manutentivo e Investimenti Immobiliari del 28/04/2023 14:09:35
5	Rendicontare la nuova manutenzione integrata	Rendicontazione in termini numerici ed economici della manutenzione "a guasto" e "programmata"	02/05/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00%	31/12/2023	La verifica di dette attività è stata effettuata richiedendo la rendicontazione di quanto fatto alle ditte appaltatrici che, parallelamente al SirtGOPA (messo a disposizione da Regione Toscana in qualità di soggetto aggregatore), hanno utilizzato propri sistemi gestionali al fine di poter gestire le varie attività previste in appalto. Sono state pertanto presentate, entro il 31/12/2023, le schede riepilogative delle varie attività svolte come da piano di manutenzione per il Lotto 1 di Firenze e schema riepilogativo delle attività svolte dalle ditte specializzate per il Lotto 3 di Pisa, secondo le informazioni raccolte. Per quanto riguarda la sede di Siena essendo il servizio in questione al 31/12/2023 in fase di start up la manutenzione ordinaria è stata monitorata attraverso il sistema informativo WebReparti e altro sistema informativo specifico della capogruppo vincitore del Lotto 7. Il monitoraggio sul campo è svolto a campione mediante sopralluoghi in contraddittorio fra personale tecnico della ditta e dell'azienda.	Direttore
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare. Realizzazione degli interventi previsti per il potenziamento e controllo accessi Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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	50,00%	31/03/2023	Progetto presentato	Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa 31/03/2023 14:50:00
2	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 Servizi Ristorazione e Residenze	10,00%	31/03/2023	La definizione del cronoprogramma delle attività è stato elaborato in concomitanza della fase 1. Non è stato necessario definire un maggiore fabbisogno economico collegato all'organizzazione dei servizi organizzati dall'Area Residenze in quanto le soluzioni individuate determinano un maggiore impegno finanziario connessi alle infrastrutture tecniche ed informatiche (e quindi il fabbisogno è stato stimato dall'Area Approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici si	Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa 31/03/2023 14:50:00
3	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%	23/06/2023	Documento presentato	Dirigente Approvvigionamenti e contratti Servizi Tecnici ed Informatici mail del 23/06/2023 0:24
4	Implementare le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative	Affidamento acquisto server e servizi di connettività	01/06/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	30,00%	Non valutabile	L'azienda ha adottato il bilancio d'esercizio 2022 con deliberazione n.17/23 del 08/05/ 2023, in cui vi erano le proposte di destinazione dell'utile che fra l'altro prevedevano l'assegnazione delle risorse necessarie al completamento dell'output in commento. Il bilancio è stato, poi, approvato con deliberazione del Consiglio Regionale n. 4 del 16/01/2024 (approvando la destinazione dell'utile proposta). L'assenza di risorse ha reso impossibile il raggiungimento dell'output (si fa presente che nell'ultimo triennio l'approvazione del bilancio d'esercizio da parte del Consiglio Regionale è intervenuta nel periodo luglio - inizio novembre (per l'esercizio 2021 09/11/2022 con delibera n. 91/22, per l'esercizio 2020 07/10/2021 con delibera n. 06/21 e per l'esercizio 2019	Direttore
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Adeguamento normativa antincendio Residenza Universitaria (RU) Calamandrei	Conclusione Lavori	01/12/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00%	15/02/2024	Lavori affidati con accordo quadro, lavori in corso. Ritardo nell'ultimazione dei lavori per imprevisti. Si prevede di concludere i lavori entro il 15/02/2024 (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	Adeguamento normativa antincendio RU Caponnetto	Inizio lavori	01/09/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00%	26/02/2024	Gara indetta e disposta l'ammissione dei candidati (determinazione 519/23 del 10/08/2023), in corso verifiche di congruità incidenza mano d'opera. Determina n 693 del 07/12/2023 affidamento appalto. Eseguita verifica di congruità. Il contratto è stato siglato il 12/01/2024 con avvio dell'esecuzione entro 45 giorni (26/02/2024)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	Adeguamento normativa antincendio RU Fascetti	Inizio lavori	01/10/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	8,00%	08/04/2024	Presentata pratica accertamento di conformità in sanatoria, in corso affidamento dei lavori. Ritardo nella stipula del contratto all'interno dell'accordo quadro per indisponibilità della ditta. In attesa della ufficializzazione dell'attribuzione del finanziamento legge n. 338/00. Si prevede di iniziare i lavori entro l'8/04/2024 (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01, integrato con incontro del 13 marzo 2024)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	Adeguamento normativa antincendio RU Mariscoglio	Conclusione Lavori	01/11/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	8,00%	30/04/2024	Lavori affidati con accordo quadro. Errori progettuali e necessità di revisione del progetto. Ritardo nella stipula del contratto per indisponibilità della ditta. Ritardo nell'ultimazione dei lavori per imprevisti. Si prevede di concludere entro 30/04/2024 (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01, integrato con incontro del 13 marzo 2024)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
5	Adeguamento normativa antincendio RU San Miniato I lotto	Verifica e validazione progetto	01/12/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00%	22/12/2023	Presentata pratica accertamento di conformità in sanatoria. Conclusa validazione (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
6	Adeguamento normativa antincendio RU San Miniato II lotto	Inizio lavori	01/07/2023	30/09/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00%	27/07/2023	Lavori affidati con determinazione dirigenziale n. 484/23 del 20/07/2023, verbale lavori firmato il 27/07/2023 protocollo 8333, e completati il primo stralcio di lavori nella mensa (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
7	Adeguamento normativa antincendio RU La Tognazza	Ottenimento Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)	01/08/2023	30/09/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	8,00%	04/10/2023	Scia presentata. Protocollo 31512 (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
8	Adeguamento normativa antincendio RU Fontebranda	Ottenimento SCIA	01/10/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	8,00%	30/04/2024	Lavori in corso. Necessità di variante in corso d'opera per migliorie edili legate al risanamento dell'umidità; slittamento di 30 giorni sul fine lavori e sulla SCIA. Ritardo nell'ultimazione dei lavori per imprevisti. Si prevede la conclusione della fase il 30/04/2024 (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01, integrato con incontro del 13 marzo 2024)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
9	Adeguamento normativa antincendio RU San Marco	Ottenimento SCIA	01/06/2023	30/09/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	8,00%	10/11/2023	La SCIA è stata presentata (protocollo 33251) dopo la conclusione dei lavori di ristrutturazione dei bagni non previsti ed eseguiti tra luglio e settembre 2023 (mail Coordinatore Servizio Tecnico Progettazione e Nuove Opere Sede Siena, 09/01/2024 17:01). La fase si è conclusa in data 10/11/2023	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato attraverso la riqualificazione delle strutture Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Don Bosco	Completamento allestimento	01/01/2023	31/10/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00%	15/11/2023	Verifica conformità completata (Responsabile Unico del Progetto protocollo 7616 del 30/06/2023). Il 05/10/2023 è stato firmato il contratto di fornitura	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Varlungo	Completamento allestimento	30/06/2023	31/10/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00%	Non valutabile	Il 30/03/2023 firmato verbale di consegna. Il fornitore è stato messo in mora assegnando un termine perentorio pari al 30 luglio per il completamento delle attività dopo di che si richiederà la risoluzione del contratto. La fornitura è stata eseguita nei termini solo parzialmente con determina n.672 del 26/10/2023 è stata approvata la risoluzione (in danno). Con nota protocollo 33959 del 05/12/2023 il Responsabile Unico del Progetto (RUP) ha trasmesso lo stato di consistenza della fornitura alla data della risoluzione contrattuale a cui farà seguito, sempre a cura del RUP, la quantificazione delle penali da applicare al fornitore. Non ancora avviate le procedure per individuare il fornitore a cui affidare il completamento delle	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Ater	Completamento allestimento	30/06/2023	31/10/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	30,00%	Non valutabile	Il contratto è stato firmato in data 11/04/2023. Al termine dei tempi contrattuali per la fornitura - con nota protocollo 33607 del 23/11/2023 - il RUP ha comunicato al fornitore l'avvio del procedimento di risoluzione contrattuale per inadempimento. Il termine assegnato per controdedurre (10 giorni) è decorso inutilmente	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	Revisionare infrastruttura di navigazione presso le varie strutture residenziali e ridondanza apparati critici: Completare fase 1 del progetto completato nel corso del 2022	Mattioli (SI) De Nicola 1 (SI) De Nicola 2 (SI) Fontebranda (SI) Mascagni (SI) Luzi (FI) San Gallo (FI) Gramsci (FI) Cavalieri (PI) Tognazza (della fase 2)	01/01/2023	31/12/2023	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	35,00%	18/12/2023	I lavori sono iniziati nel mese di maggio. Completate ad oggi: Mattioli, De Nicola 2, Mascagni, San Gallo, Luzi, Gramsci, Cavalieri e Tognazza. Attivato e collaudato De Nicola 1. Fontebranda è stata sospesa per sovrapposizione con i lavori dei Certificati di Prevenzione Incendi, pertanto la realizzazione è rimandata a più avanti ma è stata sostituita con Calamandrei (fase 2) già completata in toto. Caponnetto conclusa prima dei termini previsti	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Riquilibrare le strutture ristorative e ricercare nuovi spazi distributivi al fine di migliorare la copertura territoriale Valore target – entro il 30/06/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Riquilibrare la mensa S.Agata	Predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/06/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	30,00%	13/06/2023	La bozza della documentazione è stata predisposta nel mese di giugno a causa delle problematiche emerse nel Servizio erogato presso la mensa S.Agata dai primi mesi del 2023 che hanno imposto alla Dirigenza dell'Area e alla Direzione una attenta analisi delle politiche gestionali, modalità organizzative e del mercato di riferimento del servizio	Coordinatrice Area Ristorazione mail del 13/06/2023 15:21:17
2	Riquilibrare la mensa Cammeo	Predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/04/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	25,00%	28/04/2023	Inviata documentazione	Coordinatrice Area Ristorazione 28/04/2023 13:23
3	Riquilibrare la mensa Sesto Fiorentino	Predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/06/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	25,00%	22/06/2023	Le problematiche intercorse nell'individuazione del progettista per stendere un capitolato lavori non hanno permesso di rispettare i termini previsti	Dirigente ad interim Area Ristorazione
4	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 Servizi Ristorazione e Residenze	20,00%	17/03/2023	Relazione illustrativa presentata	Coordinatrice Area Ristorazione - sede Siena 17/03/2023 11:23
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Misurare e incrementare la sostenibilità dei servizi Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Stimare emissioni di anidride carbonica (CO2) equivalente per ogni ricetta	Aggiornamento ricettario con valore emissione di CO2	01/01/2023	31/12/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	25,00%	15/12/2023	In data 19/04/2023 è stata collaudata con esito positivo la funzionalità misurazione ricette CO2 all'interno programma di produzione. La fase risulta conclusa al 15/12/2023	Dirigente interim Area Ristorazione
2	Completare il processo di eliminazione della plastica (toscana carbon neutral)	Eliminazione bottiglie plastica asporto	01/01/2023	30/10/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	25,00%	01/11/2023	https://www.andisu.it/2023/11/02/dsu-toscana-stop-alla-plastica-nelle-mense/	Dirigente interim Area Ristorazione
3	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	25,00%	23/05/2023	Concluso nei termini relamping mensa martiri piano terra sostituite 163 plafoniere al neon per una potenza complessiva di 19,19 kw con 186 a led per una potenza complessiva di 7,31 kw determina 189 del 28/03/2023. Inserito fabbisogno investimenti per relamping inviato in Regione Toscana il 23/05/2023 a seguito della definizione del piano di sostituzione.	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	25,00%	27/06/2023	Deteminazione n. 429/23 del 27/06/2023 avviso esplorativo per la raccolta di manifestazioni d'interesse per la locazione della copertura di alcuni edifici finalizzata all'installazione e gestione di impianti fotovoltaici: approvazione	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Facilitare l'accesso ai Servizi aziendali Valore target – entro il 30/09/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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	20,00%	Non valutabile	Rilevato non necessario effettuare ulteriori adeguamenti al software applicativo SIR in quanto già idoneo a rilevare gli incassi cash-less	Direttore
2	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 Servizi Ristorazione e Residenze	10,00%	30/09/2023	Dal 1 ottobre non è più possibile pagare in contanti presso le casse del servizio ristorazione	Dirigente Area Ristorazione
3	Predisporre un progetto tariffario per facilitare l'accesso al Servizio Mensa e fidelizzare l'utenza	Presentazione progetto	01/01/2023	31/03/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	30,00%	02/03/2023	Progetto tariffario presentato (destrutturazione tariffaria per piatto)	Dirigente Area Ristorazione
4	Progetto dematerializzazione Carta Studente della Toscana	Presentazione progetto	01/01/2023	30/06/2023	Staff	30,00%	30/06/2023	Progetto di dematerializzazione della tessera utilizzata per l'accesso ai punti ristoro presentato (schema per la redazione di un capitolato tecnico per la realizzazione di una applicazione per dispositivi con sistema operativo Ios o Android)	Protocollo N.0007605/23 del 30/06/2023
5	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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	10,00%	30/06/2023	Effettuati gli incontri informativi. Ultimo incontro tenuto il 30/06/2023	Dirigente Area Affari Generali mail del 26/06/2023 15:55
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Ottimizzare la struttura organizzativa Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Analizzare i profili professionali esistenti	Ridefinire i profili professionali	01/01/2023	01/04/2023	Direzione	30,00%	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	Mail del 31/03/2023 12:52 Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa
2	Aggiornamento Piano della Formazione in relazione alle famiglie professionali definite	Aggiornamento Piano della Formazione	01/06/2023	31/12/2023	Direzione	15,00%	02/10/2023	Protocollo n. 31335/23	Direzione
3	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni in relazione alle famiglie professionali definite	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni	01/06/2023	31/12/2023	Direzione	20,00%	Non valutabile	L'andamento delle relazioni sindacali non ha consentito l'aggiornamento del sistema	Direzione
4	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	10,00%	01/05/2023	Fase completata	Direttore
5	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	01/01/2023	31/12/2023	Direzione	15,00%	-	Il livello di stress lavoro correlato per i gruppi di amministrativi e ristorazione non è diminuito, nonostante siano state attivate azioni di sostegno psicologico (sportello) e corsi di formazione (ad esempio sulla gestione del conflitto)	Direttore
6	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	10,00%	22/06/2023	Sistema informativo profilato per smart working, prodotta prima guida operativa	Coordinatore Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale mail del 21/06/2023 15:36
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Ottimizzare l'economicità dei servizi Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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	30/09/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	10,00%	06/11/2023	I risultati dell'analisi sono stati condivisi con il gruppo di lavoro attraverso l'alimentazione dello strumento messo a disposizione da parte del fornitore individuato per avere un supporto particolare per la valutazione dell'incidenza del valore patrimoniale e per eventuali consultazioni di mercato. L'analisi si è focalizzata su un ristretto pool di immobili scelti dal gruppo di lavoro rispetto alle 61 strutture oggetto del Piano di Razionalizzazione	Direttore
2	Gestire le residenze universitarie affidando i servizi di manutenzione, portineria e pulizia in modalità integrata	Predisposizione documenti di gara per affidamento servizi integrati	01/10/2023	31/12/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	15,00%	Non valutabile	Dall'analisi di cui alla fase precedente è emersa l'opportunità di procedere ai sensi dell'articolo 193 del decreto legislativo n. 36/2023, per la sollecitazione di proposte da parte di soggetti privati. Non è pertanto necessario procedere alla redazione dei documenti gara. In data 22 dicembre è stata relationata tutta l'attività e definite le attività da mettere in campo e le relative tempistiche per predisporre la procedura ad evidenza pubblica entro il 31/12/2024	Direttore
3	Sviluppare le modalità di finanziamento (sponsorizzazioni, compartecipazione ai costi, etc.)	Avvisi di sponsorizzazione spazi fisici e virtuali	01/01/2023	30/06/2023	Staff	25,00%	13/04/2023	Nel mese di aprile, a seguito dell'effettuazione di un'indagine di mercato mediante pubblicazione di un avviso pubblico per la presentazione di proposte per collaborazioni con l'azienda DSU Toscana su futuri progetti e iniziative di sponsorizzazione, è stato approvato l'esito dell'indagine (provvedimento del Direttore n 49/23 del 13/04/2023)	Direttore
4	Incrementare i controlli di reddito su beneficiari	Incremento accertamenti almeno del 5%	01/01/2023	31/12/2023	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	15,00%	31/10/2023	Con il provvedimento n. 19/23 del 14/02/2023 "Individuazione della percentuale di controlli di veridicità sulle dichiarazioni sostitutive dei requisiti economici per l'anno accademico 2022/2023" è stato disposto che per l'anno accademico 22/23 debbano interessare il 30% degli idonei e beneficiari della borsa di studio e/o del posto alloggio (contro il 25% dell'anno accademico precedente). Determina dirigenziale n. 82/22 "Approvazione campione degli studenti vincitori di borsa di studio anno accademico 2022/2023 da sottoporre ad accertamento sul requisito economico". Gli accertamenti si sono conclusi nel mese di ottobre. Attività rendicontata dal Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti alla Direzione in data 19/12/2023	Direttore
5	Potenziare gli strumenti di monitoraggio Istituti e Scuole (iscritti scuole e istituti universitari ed incassi PagoPa)	Informatizzazioni e dei flussi iscritti/versamenti	01/01/2023	31/12/2023	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	10,00%	-	Il software entro fine anno 2023 è stato realizzato e risultava in fase di test per la messa in produzione. Al pari di tutti i software anche quello in oggetto necessita un costante aggiornamento per il bug solving, il consolidamento dell'infrastruttura di back-end e per l'implementazione di nuove funzioni e la messa in produzione necessita di una propedeutica fase di testing e debug. Il 22/12/2023 il servizio competente ha presentato alla Direzione una relazione sulle attività svolte unitamente ad una breve guida con la visualizzazione delle schermate. La messa in produzione del software è prevista per il 2024	Direttore
6	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	5,00%	30/10/2023	Nel corso del mese di ottobre è stato trasmesso alla Direzione il layout riguardante la capienza degli uffici di via Forlanini (Firenze). Per la sede Siena il piano di trasferimento sarà individuato solo a seguito della valutazione di fattibilità economica finanziaria della possibile realizzazione di un nuovo edificio multifunzionale. In alternativa è stato presentato il piano di chiusura del 3° piano	Dirigente Approvvigionamenti e contratti Servizi Tecnici ed Informatici mail del 11/10/2023 19:47
7	Aggiornamento inventario	Aggiornamento inventario fisico e contabile di almeno 1 immobile per sede	01/01/2023	31/12/2023	Area Gestione Risorse	20,00%	-	Al 31/12/2023 è stata completata la ricognizione di un edificio (su 3 programmati)	Dirigente Area Gestione Risorse
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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	Area Affari Legali	5,00%	31/12/2023	Il totale del personale assunto è stato formato (mail del Coordinatore Servizio Privacy, Gestione Atti e Supporto RPCT del 05/01/2024 14:34)	Direttore
2	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	Area Affari Legali	5,00%	31/12/2023	Formazione effettuata (mail del Coordinatore Servizio Privacy, Gestione Atti e Supporto RPCT del 05/01/2024 14:34)	Direttore
3	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 Interventi monetari e relazioni con il pubblico	30,00%	13/11/2023	Protocollo n. 33275/23, i controlli non hanno rilevato scorrettezze	Direttore
4	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 Ristorazione e Residenze	30,00%	24/07/2023	Protocollo 8185/23, i controlli non hanno rilevato scorrettezze	Direttore
5	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	01/01/2023	31/12/2023	Area Servizi Ristorazione e Residenze	30,00%	31/12/2023	Output realizzato	Direttore
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

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							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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	Area Affari Legali	16,00%	19/09/2023	Linee guida presentate prot. n. 30797/23 del 19/09/2023	Direttore/Archiflow
2	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici/Servizi o privacy, gestione atti e supporto rpct	16,00%	17/07/2023	Mail del 17/07/2023 protocollo 8011_23	Direttore
3	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici/Servizi o privacy, gestione atti e supporto rpct	16,00%	05/12/2023	Pubblicazione avvenuta, protocollo n. 33941/23	Direttore
4	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	16,00%	10/07/2023	Eseguito vedi mail del 10/07/2023 mittente coordinatrice servizio	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici
5	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	16,00%	29/12/2023	Pubblicazione completata, come da comunicazione protocollo n. 34603/23	Direttore
6	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%	Non valutabile	Non emesso alcun ordinativo di manutenzione non compreso nel canone	Direttore
7	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 gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%	31/12/2023	La cartella condivisa tra vari servizi aziendali contiene n. 6 lavori con importi uguali o superiori a 100.000 euro affidati nel corso del 2023. Le sotto-cartelle riferite ai singoli lavori contengono la documentazione riguardante l'affidamento, il contratto, la consegna dei lavori e le varie fasi dello stato avanzamento lavori	Direttore
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO Avanzamento Agenda Digitale Valore target – entro il 31/12/2023							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	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. urp e comunicazione aziendale	15,00%	05/12/2023	Attività completata	Protocollo 0033969/23
2	Realizzazione obiettivo progressivo 2) dell' "Elenco Procedure da analizzare" Creazione del Portale Unico Studenti Benefici & Prenotazioni	Implementazione e nuovo modulo "Prenotazioni" su Portale Studenti e dismissione del Portale Prenotazioni	01/01/2023	31/12/2023	ICT	15,00%	-	Il nuovo sistema all'interno del SIUS è già in produzione ma al momento visibile lato back office e front office solo da alcuni utenti di prova e, a causa di un notevole ritardo nella consegna da parte del fornitore incaricato allo sviluppo, le attività propedeutiche e di test sono ancora in corso. Da una prima valutazione sul prodotto fornito sono emerse delle criticità soprattutto sulla modalità di gestione degli appuntamenti implementata per gli utenti di back office (troppo complessa e poco funzionale) che era impossibile evincere prima che il tutto venisse reso visibile e disponibile in test. Si rende pertanto necessario far apportare al fornitore alcune modifiche motivo per cui il nuovo portale non si è potuto aprire a tutta l'utenza entro il 31/12 come previsto. Il tutto verrà completato entro il	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	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	20,00%	01/10/2023	Relazione elaborata, sviluppata internamente intera procedura automatica di assegnazione della tariffa mensa a partire dai dati in nostro possesso (SIR e SIUS) e dai flussi con i vari atenei (già in produzione dall'uscita delle nuove graduatorie e quindi funzionante)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	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. urp e comunicazione aziendale	15,00%	31/08/2023	Attività completata	Protocollo numero 24993/23
5	Realizzazione obiettivo progressivo 6) dell' "Elenco Procedure da analizzare"	Messa in produzione del nuovo Portale Ricarichiamoci	01/01/2023	31/12/2023	ICT	10,00%	20/12/2023	Completato lo sviluppo del restyling del portale Ricarichiamoci con l'introduzione dell'autenticazione con SPID/CIE/CNS; il nuovo portale è già stato testato e funzionante, lo switch in produzione è disponibile dal 01/01/2024. Per rendere il nuovo sistema più efficiente la messa in produzione è basata su una nuova infrastruttura DB che richiede degli aggiornamenti dei punti di ricarica	Protocollo n. 34399/23 mail del 21/12/2023 13:40 Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) Sede Siena
6	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. urp e comunicazione aziendale	10,00%	27/12/2023	Attività completata	Protocollo 34562/23
7	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. urp e comunicazione aziendale	10,00%	29/12/2023	Attività completata	Protocollo 0034635/23
8	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, Protocollo e A.D. urp e comunicazione aziendale/Informazione Istituzionale	5,00%	25/09/2023	Attività completata	Dichiarazioni di accessibilità protocollate in data 25/09/2023 (si veda anche nota riepilogativa protocollo 0034565/23)
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

Procedura	Referente	peso indicato re sintetico	peso indicato re sintetico	Indicatori	Target	umento rilevazioni	monitoraggio 31 dicembre 2022	VALUTAZIONE AL 31 DICEMBRE 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE 2022	risultato al 31 dicembre 2023	valutazione	risultato ponderato	
P01	Coordinatore SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI	400%	4,00%	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 pubblica	100%	100%	4,00%	98,36%	98,36%	3,93%	
		200%	2,00%	indicatore su modifiche alla variabile relativa all'anno convenzionale rispetto alla richiesta di sistema	< 25%	SIUSS	33/383 = 8,61%	100%	2,00%	22,14%	100,00%	2,00%	
		200%	2,00%	indicatore su modifiche alla variabile relativa al merito rispetto alle richieste di sistema	< 25%	SIUSS	40/383 = 10,44%	100%	2,00%	7,79%	100,00%	2,00%	
	Coordinatore SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI	300%	3,00%	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%	100%	100%	100%	3,00%
		200%	2,00%	% revoche compensate rispetto agli accertamenti effettuati (finalità è revocare prima dell'erogazione della	almeno 40%	SIUSS	46,59%	100%	2,00%	45%	100%	100%	2,00%
P02	Coordinatori SERVIZIO RESIDENZE	300%	3,00%	% 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%	SI - 57,34 % AR - 40 % FI - 51,57% PI 52,13% CARRARA 44% media ponderata 53,11%	94,14%	2,82%	
		300%	3,00%	numero posti temporaneamente indisponibili per attesa risoluzione interventi di manutenzione a guasto (con riferimento ai posti disponibili)	<2%	Programma gestione Residenze	FI 1,79% PI 0% SI 2,26%	80%	2,40%	SI - 24 su 834 (2,88 %) AR - 0 su 25 (0,00 %) FI - 2,08% PI 0% CARRARA 0% media ponderata 1,47%	100%	3,00%	
		100%	1,00%	% vincitori convocati/totali aventi diritto nuove assegnazioni	>= anno precedente	Programma gestione Residenze	FI 82,02% - SI 100% (AR 56,70%) - PISA 60,9%	100%	1,00%	SI 100%, AR 29,07, FIRENZE 78,49%, PISA 100%, CARRARA 97,14% - DELTA ANNO PRECEDENTE (MEDIA PONDERATA) = 13,35%	100,00%	1,00%	
		100%	1,00%	% scorrimento vincitori alloggio/totali aventi diritto graduatoria	>= anno precedente	Programma gestione Residenze	FI 93,99% - SI 100% (AR 56,70%) - PISA 74,0%	100%	1,00%	SI 100%, AR 42,45%, FIRENZE 86,64%, PISA 100%, CARRARA 96,11% MEDIA PONDERATA	100,00%	1,00%	
		400%	4,00%	% 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%	SI - 100% FI - 96,00% PI 100% CARRARA 100%	100%	4,00%	
		300%	3,00%	% 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%	SI - 100% FI - 100% PI 100%	100%	3,00%	
		P03	Coordinatore SERVIZIO RISTORAZIONE	400%	4,00%	% analisi su alimenti non conformi/Totali 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%	Pisa: 4 NC su 205 analisi = 1,9 % Siena 0 NC su 36 analisi = 0% FIRENZE: 6 NC su 149 analisi = 4 % MEDIA PONDERATA 2,56%	39%
100%	1,00%			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%	PISA 100% delle tarature effettuate nei tempi previsti Siena 100% tarature effettuate FIRENZE: cambio Ditta Servizio Manutenzione è slittata la taratura dei termometri	NON VALUTABILE		
300%	3,00%			N° utenti (affluenza) rispetto ad analogo anno precedente	>1	programma cassa	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%	71999 utenti 2023 contro 64041 del 2022	100%	3,00%	
200%	2,00%			N° utenti paganti rispetto alla totalità degli accessi	25% studenti paganti	programma cassa	tot pasti 2.898.502 paganti 1.227.627 (42%)	100%	2,00%	Periodo 01-07-23 al 31-12-23 553.100 pasti paganti FIPISI su 1.323.266 accessi FIPISI 42%	100%	2,00%	
300%	3,00%			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			Pisa: 100% controlli con esito positivo (vedi verbale verifica allegato) Siena 100% controlli con esito positivo FIRENZE: 100% controlli con esito positivo	100%	3,00%
200%	2,00%			% NC rilevate in sede di controllo in accettazione/totali 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		Pisa: 102 nc/3590 consegne = 2,8% Siena: 90 NC/1130 consegne = 8,5% Firenze 232 nc/3160 consegne = 7% media ponderata 5,46%	100%	2,00%	
400%	4,00%			N° controlli su mense in appalto e convenzione rispetto al piano ipotizzato	90% controlli pianificati effettuati	verbale verifiche e	PISA 100% FIRENZE 100% SIENA 100%	100%	4,00%	Pisa: 100% controlli effettuati; Siena 116% FIRENZE: 113% (27 controlli effettuati /24 pianificati)	100%	4,00%	
500%	5,00%			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 media ponderata 25,58%	NV		Pisa: 6 verifiche con esito negativo su 33 controlli = 18%; Siena: 6 verifiche con esito negativo su 22 controlli = 27% FIRENZE : 7 verifiche con esito negativo su 27 controlli = 26% media ponderata 23,17%	100%	5,00%	
200%	2,00%			gg apertura ristoranti effettivi /giorni apertura ristoranti programmati *struttura	> 0 = 95%	programma produ	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 programmati (98,94%)	100%	2,00%	Pisa: mensa Martiri 94% causa lavori, mensa Betti 100%, Mensa Cammeo 110 % causa lavori Martiri Siena 97% per lavori di adeguamento CPI FIRENZE: Mensa Calamandrei 97% e Mensa Caponnetto 107% (spostata chiusura estiva - mensa Chiusa Caponnetto)	100%	2,00%	
400%	4,00%			Indice di sostenibilità del menù: Ism= pietanze senza derivati animali/ pietanze con derivati animali	>0,3	programma produ		0,66	100%	4,00%	ISM Menù unico toscano= 0,661	100%	4,00%
		200%	2,00%	Rispetto delle scadenze previste dai bandi relativamente alla pubblicazione delle graduatorie e ai pagamenti previsti	100%	Provedimenti di approvazione graduatorie e di pagamento benefici	100%	100%	2,00%	100%	100%	2,00%	

Procedura	Referente	peso% indicato re sintetico	peso% indicato re sintetico	Indicatori	Target	umento rilevazione	monitoraggio 31 dicembre 2022	VALUTAZIONE AL 31 DICEMBRE 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE 2022	risultato al 31 dicembre 2023	valutazione	risultato ponderato
P05	Coordinatore Servizio Gestione Interventi FSE e Accertamenti	100%	1,00%	Numero domande di Voucher non accolte per documentazione incompleta/numero di domande di Voucher accolta	max 30%	Esiti graduatorie	7,14%	100%	1,00%	5%	100%	1,00%
		100%	1,00%	Numero domanda di finanziamento tirocini non accolte per documentazione incompleta/numero di domande di finanziamento tirocini	max 30%	Esiti graduatorie	13,79%	100%	1,00%	9%	100%	1,00%
		100%	1,00%	% fondi utilizzati per progetto di orientamento /fondi disponibili per progetto di orientamento		Comunicazione risparmi di gestione a RT	Non rilevabile nuovo progetto non ancora avviato	NV			Per il nuovo progetto avviato a settembre 2023, le attività in aula avranno inizio nel mese di gennaio 2024 e non sono state ancora presentate rendicontazioni	NON VALUTABILE
P06	Coordinatore Servizio Gestione risorse economiche e finanziarie	50%	0,50%	% 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%	100% al 31/12/2023 479 emessi e 475 pagati entro 7 giorni	100%	0,50%
		50%	0,50%	tempi registrazione fatture da esl	> 90% ENTRO 3 gg lavorativi	programma contabilità	96%	100%	0,50%	non rilevabile	NON VALUTABILE	
P07	Coordinatore Servizio Approvvigionamenti e Contratti	200%	2,00%	n° procedure di acquisto avviate/n° contratti programmati	almeno 55%	documento di programmazione delle attività contrattuali	65 % (79/121)	100%	2,00%	75/120= 62,50%	100%	2,00%
		100%	1,00%	monitoraggio numero soggetti invitati nelle procedure esperte	Almeno 3 soggetti invitati in almeno il 50% delle procedure esperte	Start regione Toscana	50% (30 procedure su 60 procedure)	100%	1,00%	38/60=44%	non valutabile (modifica codice appalti)	
		100%	1,00%	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%	33/35= 94%	100%	1,00%
		50%	0,50%	n° di contratti non programmati/ tot. Contratti programmati	max 2%	documento di programmazione delle attività contrattuali	4% (5/121)	50%	0,25%	7/120=5,83%	34%	0,17%
		50%	0,50%	% procedure affidate a fornitori non valutati positivamente (affidamenti diretti)	<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			0 (n. 18 affidamenti a fornitori già affidatari di precedenti contratti)	100%
P08	Coordinatore Servizio Gestione del Personale	100%	1,00%	Monitoraggio sul 50% delle procedure assuntive relativamente alle dimissioni stabilite nel Piano di Monitoraggio attuazione Piano del Fabbisogno approvato entro l'anno di riferimento	100% rispetto delle tempistiche	Atti programmazione	100%	100%	1,00%	100,00%	100%	1,00%
		200%	2,00%	Monitoraggio attuazione Piano del Fabbisogno approvato entro l'anno di riferimento	almeno 30% entro anno successivo	Determina assunzione	8/41 (19,5%)	63,33%	1,27%	68,00%	100%	2,00%
	Coordinatore Servizio Sviluppo Progetti, Protocolli e Amministrazione Digitale	100%	1,00%	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%	89,13%	100%	1,00%
		200%	2,00%	% di corsi realizzati rispetto a quelli programmati	almeno 10% dei corsi programmati nel triennio come da indicatore PIAO	Monitoraggio PIAO	38%	100%	2,00%	60,87%	100%	2,00%
P09	Coordinatore Servizio Tecnico Manutentivo e Investimenti Immobiliari	100%	1,00%	% di interventi di manutenzione straordinaria Extra Canone terminati entro l'anno di riferimento	90%	file affidamenti extra canone	93% (15 interventi completati su 16)	100%	1,00%	92,30% (24 su 26 interventi)	100%	1,00%
		100%	1,00%	% di interventi di manutenzione Programmata effettuata come da cronoprogramma	95%	software Archibus	95%	100%	1,00%	non rilevabile dal maggio 2023 (per le sedi di Fi e PI) e non rilevabile per Siena da ottobre 2023 a causa cambio	100%	1,00%
		100%	1,00%	% di controlli positivi/controlli relativi agli interventi effettuati	95%	file monitoraggio ti	85% (interventi positivi su 10582)	85%	0,85%	non rilevabile dal maggio 2023 (per le sedi di Fi e PI) e non rilevabile per Siena da ottobre 2023 a causa cambio	100%	1,00%
P10	Coordinatore Servizio Informazione Istituzionale	100%	1,00%	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%	100% attività svolta entro il giorno precedente agli eventi/iniziative	100%	1,00%
		100%	1,00%	Contenuti aggiornati entro 48 ore dalla richiesta: monitoraggio su un campione di 20 richieste pubblicazione	100%	verbale audit	100%	100%	1,00%	100,00%	100%	1,00%
		100%	1,00%	Pubblicazione Carta dei servizi in immediata continuità con il Bando borse di studio e posti alloggio	100%	atto approvazione	PUBBLICATA 2 AGOSTO	100%	1,00%	Pubblicazione Carta dei servizi entro 30 giorni dalla pubblicazione del Bando borse di studio e posti alloggio	100%	1,00%
P11	Coordinatore Servizio Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale	50%	0,50%	Protocollo dei messaggi di posta elettronica certificata in interoperabilità (I_PEC) entro 48 ore dalla richiesta di pubblicazione	90%	software protocollo	100%	100%	0,50%	100,00%	100%	0,50%
		50%	0,50%	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%	0,00%	100%	0,50%
P12	Coordinatore Servizio Relazioni con il Pubblico	100%	1,00%	% ticket a cui viene data risposta entro 7 gg	100%	SIUS (foglio csv estratto da SIUS presente in condivisa/report/ indicatori qualità)	<p>Verifica effettuata su 80 ticket (da settembre a dicembre): target 100% verifiche raggiunto. Esito: 43 % imprecisi, 11% errati.</p>	88%	0,88%	100%	100%	1,00%
		50%	0,50%	% reclami a cui viene data risposta entro 5 gg	100%	SIUS e mail @urp (foglio csv creato con dati urp@ presente in condivisa/report/ indicatori qualità)	<p>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%</p>	50%	0,25%	72,73%	100%	0,50%
		50%	0,50%	Numero meeting effettuati	1 al mese	report (presenti in condivisa / rapporti)	nel periodo 2/05/2022-31/12/2022 sono stati effettuati 43 meeting	100%	0,50%	Media 2,25 al mese	100%	0,50%
		150%	1,50%	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%	100%	100%	1,50%
		100%	1,00%	% ticket a cui viene data risposta entro 7 gg	100%	SIUS (foglio csv estratto da SIUS presente in condivisa/report/ indicatori qualità)	<p>Verifica effettuata su 80 ticket (da settembre a dicembre): target 100% verifiche raggiunto. Esito: 43 % imprecisi, 11% errati.</p>	88%	0,88%	100%	100%	1,00%

Procedura	Referente	peso% indicato re sintetico	peso% indicato re sintetico	Indicatori	Target	umento rilevazioni	monitoraggio 31 dicembre 2022	VALUTAZIONE AL 31 DICEMBRE 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE 2022	risultato al 31 dicembre 2023	valutazione	risultato ponderato
		50%	0,50%	Numero FAQ e Template di risposta aggiornati	100% rispetto anno precedente	sito e mail aziendale	Revisione FAQ/Template prevista a giugno 2023	NV		dato non rilevabile	non valutabile	
P17	Coordinatore Servizio Sistemi Informatici e Applicativi (ICT)	100%	1,00%	Tempistica di ripristino dei servizi a seguito di malfunzionamenti (presa in carico)	max 48 ore	cartella condivisa	100%	100%	1,00%	100%	100%	1,00%
		50%	0,50%	Percentuale backup conclusi con esito positivo	100%	cartella condivisa	100%	100%	0,50%	100%	100%	0,50%
		50%	0,50%	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%	100%	100%	0,50%
P18	Coordinatore Servizio Privacy, Gestione Atti e supporto RPCT	100%	1,00%	% soggetti correttamente nominati ad autorizzati che nel corso dell'anno iniziano un rapporto di lavoro o collaborazione con l'azienda le cui attività comportano il trattamento di dati personali di titolarità della stessa	verifica per il 100% del personale attivato dall'azienda nel corso dell'anno se è stata eseguita la nomina ad autorizzato: target 80%	File excel Registro Autorizzati	100%	100%	1,00%	100%	100%	1,00%
		100%	1,00%	% aziende affidatarie/aggiudicatarie correttamente nominate a Responsabile del Trattamento dati il cui affidamento/aggiudicazione riguarda il servizio ristorazione comporta il trattamento di dati personali di titolarità dell'azienda	verifica per gli affidamenti/aggiudicazioni effettuati nel corso dell'anno per il servizio ristorazione che prevedono il trattamento dei dati per conto dell'azienda l'effettiva nomina: target 50%	File excel Registro Responsabile Trattamento dati	Periodo 01 gennaio - 31 dicembre 2022: risultano affidamenti/aggiudicati/accordi con n. 13 tra aziende e convenzioni con USL. Alla data del 31.12.2022 n. 8 risultano nominate, tramite contratti che li allego, a responsabili trattamento dati.	62%	0,62%	90%	100%	1,00%
		100%	1,00%	N° data breach notificate al Garante entro 72 ore dalla scoperta	100% delle violazioni accertate comunicate al Garante Privacy	registro data breach tenuto da DPO	NESSUN CASO VERIFICATO AL 31.12.2022	100%	1,00%	Nessun Data Breach notificato al Garante. Nel corso del 2023 si è verificata una segnalazione che valutata ed analizzata dal Privacy Incident Group si è rilevata un cosiddetto "Falso positivo (noma protocollo n. 0033917/23)	100%	1,00%
P19		100%	1,00%	% indicatori monitorati finalizzati alla gestione dei rischi individuati	almeno 1 per ciascuna Procedura	file indicatori	100%	73%	0,73%	50 indicatori monitorati su 55 previsti distribuiti su tutte le procedure individuate	100%	1,00%
P20		100%	1,00%	n° accertamenti sanitari eseguiti/ n° accertamenti pianificati	100%	Sistema Informativo/ File idoneità	100%	100%	1,00%	100%	100%	1,00%
P21	Coordinatore Servizio Qualità e Sicurezza - Rspg - Dirigenti Datari di Lavoro - Coordinatore Controllo Gestione	200%	2,00%	N° prove evacuazione effettuate	1 per struttura (totale 24 strutture)	Verballi prova evac	7	29,16%	0,58%	27 PROVE EFFETTUATE	100%	2,00%
		100%	1,00%	% personale correttamente formato rispetto a quello richiesto dai Piani Emergenza	100%	File personale formato sicurezza/ Sistema Informativo	95%	95%	0,95%	100%	100%	1,00%
P22		100%	1,00%	Valutazione rischi interferenziali/Procedure di Appalto	100%	DUVRI/valutazione e interferenze	100%	100%	1,00%	9 DUVRI REDATTI	100%	1,00%
P23		50%	0,50%	n° di infortuni monitorati e valutati dal SPP entro 7 giorni dalla presentazione della denuncia di avvenuto infortunio	100%	report infortuni DVR	100%	100%	0,50%	100%	100%	0,50%
		50%	0,50%	n° di incidenti o comportamenti pericolosi segnalati/valutati dal SPP	100%	report DVR	100%	100%	0,50%	100%	100%	0,50%
91,32%												96,87%

PIANO OBIETTIVI AREA Interventi monetari e relazioni con il pubblico

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
AAGG 1		Assistenza sanitaria per studenti borsisti fuori sede	stipulare apposita convenzione con Unisi e Enti locali interessati	7,50%	convenzione Unisi	01/01/2023	30/09/2023	08/05/2023	Approvata convenzione per la sede di Siena con deliberazione Consiglio di Amministrazione (CdA) n. 21/23 del 08/05/2023	100%
			Proporre partecipazione al servizio sanitario organizzato da UNIFI offerto ai borsisti	7,50%	proposta convenzione Università di Pisa	01/01/2023	31/12/2023	29/06/2023	In data 26/06/2023 è stata inviata una nota ai referenti dell'Università degli Studi di Pisa con la quale è stato manifestato l'interesse dell'Azienda ad attivare una forma di collaborazione finalizzata a ampliare l'assistenza sanitaria già offerta agli studenti universitari fuori sede residenti fuori Regione	100%
AAGG 2	1	Tpi Siena	stipulare la convenzione con Unisi e Enti interessati	5%	Proposta Convenzione anno accademico 2023/2024	01/01/2023	31/12/2023	30/10/2023	A seguito di precedenti confronti in data 30/10/2023 è stata trasmessa per le vie brevi una prima bozza di convenzione che è stata analizzata durante l'incontro che si è tenuto in data 02/11/2023. In questo secondo incontro i referenti dell'Università di Siena di concerto con l'Università per stranieri di Siena hanno preso l'impegno ad una revisione del testo proposto dall'azienda anche a seguito dell'incontro programmato con le rappresentanze studentesche. In data 22/12/2023 l'Università di Siena ha condiviso con l'azienda e l'Università per stranieri di Siena una nuova versione della bozza di convenzione che, a fronte dei costi degli abbonamenti, effettua una prima ipotesi del contributo degli studenti e la conseguente integrazione a carico degli enti. Nella bozza si fa riferimento ad un possibile avvio della convenzione dal 01/02/2024	100%
			Ottimizzare la gestione della convenzione TPL Firenze	verificare in termini numerici ed economici le convenzioni a.a.19/20 20/21 e 21/22	10%	atti di rendicontazione convenzioni	01/01/2023	30/09/2023		il 14/04/23 il Servizio ha predisposto la relazione sullo stato delle convenzioni, in cui però erano mancanti i dati relativi agli anni 20/21 e 21/22 non comunicati da Unifi (il 19/20 in realtà era già stato rendicontato) nonostante i numerosi solleciti. Infine, a seguito dell'ultima richiesta del 10/11/2022, Unifi ha risposto il 04/07/2023 con dati parziali in base ai quali non era dovuto ad ARDSU alcun conguaglio. In data 06/11/2023, con sollecito del 30/11/2023, abbiamo chiesto con lettera a firma della Dirigente ulteriori aggiornamenti dei dati per poter stabilire in modo definitivo la spesa a carico dell'Azienda. Non c'è stata risposta ma una richiesta di incontro al Direttore che si è svolto il 12/03/2024 a seguito del quale è stato stabilito quanto Unifi deve comunicare in modo da calcolare correttamente gli eventuali conguagli a favore di Ardsu. L'output non è stato raggiunto nei termini per motivi non imputabili all'operato dell'Azienda
AAGG 3		Sviluppare il servizio di ricerca alloggio per offerta affitto ai borsisti in attesa di assegnazione	Condividere il Servizio di ricerca di alloggio Per la generalità degli studenti con Unifi, Unipi e Unisi e Unistrasi	3%	approvazione convenzione	01/01/2023	30/09/2023	08/05/2023	Convenzione approvata con deliberazione CdA n. 21/23 del 08/05/2023 - in corso sottoscrizione accordo	100%
					10%	realizzazione nuovo servizio per borsisti a.a. 23/24	01/01/2023	31/12/2023	01/11/2023	Definizione del servizio effettuata all'interno del capitolato (articolo 20 - Prelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana) .
AAGG 4		Attivare azioni di orientamento in entrata finanziati con FSE		10%	Partecipazione Progetto condiviso con RT	01/01/2023	30/06/2023	20/06/2023	Determinazione dirigenziale n. 409/23 del 20/06/2023 "Avviso pubblico Fondo di Sostegno e Coesione (FSC) per il finanziamento di progetti di orientamento verso l'università in una prospettiva connessa all'uscita nel mondo del lavoro ed alle specificità del tessuto economico produttivo regionale, realizzati con particolare attenzione alle realtà dove è minore la prosecuzione degli studi dopo la scuola secondaria superiore approvato con provvedimento 21/23 del 21 febbraio 2023 - approvazione graduatoria. "20/06/2023 In corso la procedura di cui all'avviso pubblico Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC) 2014-2020 per il finanziamento di progetti di orientamento verso l'Università - approvato con provvedimento 21 del 21/02/2023 (graduatoria dei partecipanti approvata con determinazione dirigenziale n. 409/23 del 20/06/2023) -	100%

PIANO OBIETTIVI AREA Interventi monetari e relazioni con il pubblico

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
AAGG 5		Attivare campagne di informazione e comunicazione	Attivare campagna di comunicazione borse 23/24	5%	Progetto condiviso con RT	01/01/2023	30/06/2023	30/06/2023	Effettuata la campagna prevista	100%
	2		Campagna di comunicazione attività azioni cittadinanza studentesca destinate agli alloggiati e con la partecipazione degli alloggiati	2%	attivare campagna di comunicazione	01/01/2023	31/10/2023	31/10/2023	Dal mese di gennaio l'azienda ha pubblicato numerosi post relativi alle iniziative organizzate dall'azienda per gli studenti residenti su propri canali social (nonché sul sito istituzionale) con l'indicazione per ciascuno di essi della descrizione dell'iniziativa, della data/ora dell'evento, della sede di riferimento e della residenza universitaria che ha ospitato l'evento	100%
AAGG 6	6	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati	Risposte relative a Comunicazione e Interventi monetari (tutte le domande hanno il medesimo peso)	5%	>= dato finale anno precedente			99,52%	47,69 contro 47,92 del 2022 (in decremento Interventi Monetari di 0,51, in aumento Comunicazione di 0,28	99,52%
AAGG 7	10	Univocità interazione Studente/Azienda	Definizione Piano di Formazione (soggetti, argomenti, monte orario)	3%	100% personale Urp Formato circa i Servizi Interventi Monetari e Interventi FSE e Accertamenti	01/01/2023	30/06/2023	30/06/2023	Effettuati gli incontri informativi. Ultimo incontro tenuto il 30/06/2023	100%
			implementazione URP	3%	decodifica informazioni trattate da parte di URP, definizione modalità e orari di accesso	01/01/2023	30/09/2023	02/10/2023	documento presentato il 2 ottobre 2023	99%
AAGG 8	11	Consolidamento Sistema Qualità	miglioramento indice sintetico della Qualità	2%	indice 2023 P01 P05 p012> = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	105,21%	22,43% contro 21,32%	100%
AAGG 9	12	Analizzare i Profili Professionali esistenti	collaborare nella definizione dei Profili Professionali esistenti dell'Area	3%	Collaborare nella ridefinizione dei profili professionali	01/01/2023	01/04/2023	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	100%
AAGG 10	13	Ottimizzare l'utilizzo delle risorse e la capacità di accertamento	Incrementare i controlli di reddito su beneficiari	13%	Incremento accertamenti almeno del 5%	01/01/2023	31/12/2023	31/10/2023	Determina dirigenziale n. 82/22 "Approvazione campione degli studenti vincitori di borsa di studio anno accademico 2022/2023 da sottoporre ad accertamento sul requisito economico". Gli accertamenti si sono conclusi nel mese di ottobre. Attività rendicontata dal Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti alla Direzione in data 19/12/2023	100%
			Potenziare gli strumenti di monitoraggio Istituti e Scuole (Iscritti scuole e istituti universitari ed incassi PagoPa)	5%	Informatizzazione dei flussi iscritti/versamenti	01/01/2023	31/12/2023		Il software entro fine anno 2023 è stato realizzato e risultava in fase di test per la messa in produzione. Al pari di tutti i software anche quello in oggetto necessita un costante aggiornamento per il bug solving, il consolidamento dell'infrastruttura di back-end e In corso. A seguito dell'analisi risulta possibile per l'anno 2023 effettuare la normalizzazione dei flussi provenienti dagli Istituti (iscritti e esoneri) e l'implementazione delle procedure di importazione e storicizzazione dei dati degli iscritti (flussi istituti) e dei pagamenti (export PagoPA)	0%
AAGG 11	14	Realizzazione degli interventi previsti in materia di anticorruzione	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)	3%	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	13/11/2023	Protocollo n. 33275/23, i controlli non hanno rilevato scorrettezze	100%

PIANO OBIETTIVI AREA Interventi monetari e relazioni con il pubblico

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
AAGG 12	2	Organizzare il tutoraggio ai fini del monitoraggio del profitto universitario degli alloggiati nelle residenze universitarie	collaborazione nell'analisi Analisi "perdita beneficio alloggio"	3%	elaborazione dati per analisi assegnatari a.a.21/22	01/01/2023	31/05/2023	15/03/2023	15/03/2023 dati trasmessi Completato documento di sintesi delle attività da svolgere e dei dati da analizzare, inviato questionario agli studenti per analisi motivazioni della mancata presentazione della domanda. Completata in data 28/09/2023 la relazione dell'indagine ed analisi dei dati, in data 16/10/2023 inviato il documento finale	100%
				100%						94,39%

PIANO OBIETTIVI AREA gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	monitoraggio 1° semestre 2023	percentuali di conseguimento
APCTO_1	3	Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa	Inaugurazione Residenza e primo allestimento	2%	40 posti arredati	01/01/2023	05/03/2023		Allestiti 16 posti letto con procedura di acquisto di urgenza presso altro fornitore: il fornitore aggiudicatario non ha dato seguito all'impegno preliminare di organizzazione della fornitura a causa di asserite difficoltà di approvvigionamento nel mercato di riferimento	non valutabile
			Completamento allestimento residenza	3%	200 posti arredati	16/02/2023	31/12/2023		Fase non conclusa, prime forniture ricevute a partire dal mese di maggio per asserite difficoltà di approvvigionamento nel mercato di riferimento da parte del fornitore aggiudicatario. Si evidenzia che il termine della fornitura del contratto è stato il 18/06/2023 in quanto gli accordi preliminari all'organizzazione della fornitura non hanno avuto seguito	non valutabile
APCTO_2		Dare attuazione al Piano di Razionalizzazione	Proporre dismissione immobili conseguenti al Piano di Razionalizzazione Immobiliare completato nel corso del 2022	2%	proposte di dismissioni	01/01/2023	28/02/2023	28/02/2023	Proposta completata e presentata alla Direzione dal Dirigente Approvvigionamenti e contratti Servizi Tecnici ed Informatici con mail del 28/02/2023 22:36. Per motivi di calendarizzazione dei lavori del CdA la proposta è stata presentata al CdA nel mese di maggio che ha fornito gli indirizzi per le azioni conseguenti	100%
			Dismissioni conseguenti al Piano di Razionalizzazione Immobiliare completato nel corso del 2022	3%	adozione atti conseguenti alla deliberazione del CdA di dismissione/termine utilizzo immobile	01/03/2023	31/12/2023	05/10/2023	Il CdA a seguito della proposta di cui alla fase 1 ha dato mandato di procedere ad ottenere le perizie di stima del valore delle sedi amministrative di Firenze e Siena al fine di valutare la loro dismissione. La perizia di stima dell'immobile di Viale Gramsci in Firenze è stata trasmessa alla Direzione il 20/09/2023 e in data 05/10/2023 è stata invece registrata al protocollo (n° 32309/23) la perizia di stima del valore di Via Mascagni (SI)	100%
	4	Condividere, gestire e rendicontare la nuova manutenzione	Definizione del modello di gestione delle "manutenzioni a richiesta"	2%	Condivisione modello gestionale con Servizi Ristorazione e Residenze	01/01/2023	30/04/2023	28/04/2023	Inviata la procedura per la richiesta di eventuali interventi a guasto contenente le modalità per registrare l'intervento dei codici degli edifici	100%
			Gestire la nuova manutenzione integrata	3%	attivare nuovo contratto di manutenzione integrata sedi Firenze e Pisa	01/01/2023	01/05/2023	01/05/2023	Il nuovo contratto di manutenzione integrata sedi Firenze e Pisa è stato attivato dalle ore 00 del 01/05/2023	100%
			Rendicontare la nuova manutenzione integrata	3%	rendicontazione in termini numerici ed economici della manutenzione "a guasto" e "programmata"	02/05/2023	31/12/2023	31/12/2023	La verifica di dette attività è stata effettuata richiedendo la rendicontazione di quanto fatto alle ditte appaltatrici che, parallelamente al SirtGOPA (messo a disposizione da Regione Toscana in qualità di soggetto aggregatore), hanno utilizzato propri sistemi gestionali al fine di poter gestire le varie attività previste in appalto. Sono state pertanto presentate, entro il 31/12/2023, le schede riepilogative delle varie attività svolte come da piano di manutenzione per il Lotto 1 di Firenze e schema riepilogativo delle attività svolte dalle ditte specializzate per il Lotto 3 di Pisa, secondo le informazioni raccolte. Per quanto riguarda la sede di Siena essendo il servizio in questione al 31/12/2023 in fase di start up la manutenzione ordinaria è stata monitorata attraverso il sistema informativo WebReparti e altro sistema informativo specifico della capogruppo vincitore del Lotto 7. Il monitoraggio sul campo è svolto a campione mediante sopralluoghi in contraddittorio fra personale tecnico della ditta e dell'azienda	100%
	non presente su monitoraggio RT	3%	attivare contratti manutenzioni arredi e attrezzature	01/01/2023	31/12/2022	31/12/2023	contratti di manutenzione arredi e attrezzature attivati	100%		
	APCTO_3		Individuare per ogni struttura residenziale le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative per il potenziamento della gestione in sicurezza delle Residenze Universitarie	Collaborare nell'individuazione delle misure tecnologiche	3%	Modello gestionale per Calamandre/ATER/Sassuoli - Sperandie/San Marco/Mattoli - Don Bosco/San Cataldo	01/01/2023	31/03/2023	31/03/2023	Progetto presentato
				3%	stesura protocolli di gestione emergenza (sismica, incendi, etc..)	01/01/2023	30/09/2023	28/08/2023	la documentazione prodotta in data 28 agosto viene validata dal Direttore a seguito del recepimento delle osservazioni ed integrazioni del Comitato di Direzione	100%
Definire il fabbisogno finanziario ed il cronoprogramma per attivare le soluzioni tecnologiche individuate			5%	Documento contenente fabbisogno finanziario e cronoprogramma delle attività	01/04/2023	31/05/2023	31/03/2023	La definizione del cronoprogramma delle attività è stato elaborato in concomitanza della fase 1. Non è stato necessario definire un maggiore fabbisogno economico collegato all'organizzazione dei servizi organizzati dall'Area Residenze in quanto le soluzioni individuate determinano un maggiore impegno finanziario connessi alle infrastrutture tecniche ed informatiche (e quindi il fabbisogno è stato stimato dall'Area Approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici si veda fase successiva)	100%	

PIANO OBIETTIVI AREA gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	monitoraggio 1° semestre 2023	percentuali di conseguimento
			Implementare le soluzioni tecnologiche	2%	Affidamento acquisto server e servizi di connettività	01/06/2023	31/12/2023		L'assenza di risorse disponibili nel corso del 2023 derivante dal ritardo intervenuto nell'iter di approvazione del Bilancio d'esercizio 2022 da parte del Consiglio Regionale ha reso impossibile il raggiungimento dell'output	non valutabile
APCTO_4	5	Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	rispettare scadenze del gant CPI settembre 2022	12%	100%= crono 6 pqopo>90%, con tale proporzione verrà misurato il risultato finale (con proporzione diretta)	01/01/2023	31/12/2023	77,50%	il crono 6 risulta raggiunto al 69,75%	77,50%
APCTO_5	7	Completare gli allestimenti delle Residenze	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Don Bosco	4%	Completamento allestimento	01/01/2023	31/10/2023	30/06/2023	Verifica conformità completata (Responsabile Unico del Progetto protocollo 7616 del 30/06/2023)	100%
			Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Ater	5%	Completamento allestimento	30/06/2023	31/10/2023		Il contratto è stato firmato in data 11/04/2023. Al termine dei tempi contrattuali per la fornitura - con nota protocollo 33607 del 23/11/2023 - il RUP ha comunicato al fornitore l'avvio del procedimento di risoluzione contrattuale per inadempimento. Il termine assegnato per controdedurre (10 giorni) è decorso inutilmente	non valutabile
APCTO_6	7	Potenziare infrastrutture delle Residenze	Revisionare infrastruttura di navigazione presso le varie strutture residenziali e ridondanza apparati critici: Completare fase 1 del progetto completato nel corso del 2022	10%	Mattioli (SI) De Nicola 1 (SI) De Nicola 2 (SI) Fontebranda (SI) Mascagni (SI) Luzi (FI) San Gallo (FI) Gramsci (FI) Tognazza (della fase 2)	01/01/2023	31/12/2023	100%	I lavori sono iniziati nel mese di maggio. Completate ad oggi: Mattioli, De Nicola 2, Mascagni, San Gallo, Luzi, Gramsci, Cavalieri e Tognazza. Attivato e collaudato De Nicola 1. Fontebranda è stata sospesa per sovrapposizione con i lavori dei Certificati di Prevenzione Incendi, pertanto la realizzazione è rimandata a più avanti ma è stata sostituita con Calamandrei (fase 2) già completata in toto. Caponnetto conclusa prima dei termini previsti.	100%
APCTO_7	9	Misurare e incrementare la sostenibilità dei servizi	Interventi tecnici di risparmio energetico - Sostituzione lampade e attrezzature maggiormente energivore	3%	piano di sostituzione e definizione del fabbisogno	01/01/2023	31/07/2023	23/05/2023	Concluso nei termini relamping mensa martiri piano terra sostituite 163 plafoniere al neon per una potenza complessiva di 19,19 kw con 186 a led per una potenza complessiva di 7,31 kw determina 189 del 28/03/2023. Inserito fabbisogno investimenti per relamping inviato in Regione Toscana il 23/05/2023 a seguito della definizione del piano di sostituzione	100%
			Attivare interventi di risparmio energetico - affitto dei tetti piani delle strutture di proprietà aziendale per l'installazione di pannelli fotovoltaici.	3%	avviso di manifestazione di interesse per l'affitto delle coperture immobili aziendali destinabili a impianto fotovoltaico	01/01/2023	30/06/2023	23/05/2023	Concluso nei termini relamping mensa martiri piano terra sostituite 163 plafoniere al neon per una potenza complessiva di 19,19 kw con 186 a led per una potenza complessiva di 7,31 kw determina 189 del 28/03/2023. Inserito fabbisogno investimenti per relamping inviato in Regione Toscana il 23/05/2023 a seguito della definizione del piano di sostituzione	100%
APCTO_8	12	Analizzare i Profili Professionali esistenti	collaborare nella definizione dei Profili Professionali esistenti dell'Area	2%	Collaborare nella ridefinizione dei profili professionali	01/01/2023	01/04/2023	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	100%
APCTO_9	13	Aggiornamento inventario		2%	aggiornamento inventario di almeno 1 immobile per sede	01/01/2023	31/12/2023	1/3	1 inventario su 3 completato	33,00%
APCTO_10	14	Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza	Tempestività di pubblicazione	3%	completamento nei termini fasi 4, 5, 6 e 7 -crono 14 pqpo	01/01/2023	31/12/2023	100%	crono 100%	100%
APCTO_11	15	Avanzamento Agenda Digitale		3%	completamento nei termini fasi 2, 3, e 5 -crono 15 pqpo	01/01/2023	31/12/2023	93,33%	fase 2 completata in ritardo (si prevede al 31/03/2024)	93,33%
APCTO_12	11	Consolidamento Sistema Qualità	miglioramento indice sintetico della Qualità	2%	indice 2023 P09,P017 > = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	103,09%	totale valutazione ponderata 2023 5% contro il 4,85%	100%

PIANO OBIETTIVI AREA gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	monitoraggio 1° semestre 2023	percentuali di conseguimento
APCTO_13	12	Potenziare gli strumenti di monitoraggio Istituti e Scuole (iscritti scuole e istituti universitari ed incassi PagoPa)		2%	Informatizzazione dei flussi iscritti/versamenti	01/01/2023	31/12/2023	0%	Il software entro fine anno 2023 è stato realizzato e risultava in fase di test per la messa in produzione. Al pari di tutti i software anche quello in oggetto necessita un costante aggiornamento per il bug solving, il consolidamento dell'infrastruttura di back-end e per l'implementazione di nuove funzioni e la messa in produzione necessita di una propedeutica fase di testing e debug. Il 22/12/2023 il servizio competente ha presentato alla Direzione una relazione sulle attività svolte unitamente ad una breve guida con la visualizzazione delle schermate. La messa in produzione del software è prevista per il 2024.	0%
APCTO_14	8	Predisporre elementi tecnici per la riqualificazione delle strutture	Predisporre elementi tecnici Gara S.Agata	4%	predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/06/2023	13/06/2023	La bozza della documentazione è stata predisposta nel mese di giugno a causa delle problematiche emerse nel Servizio erogato presso la mensa S.Agata dai primi mesi del 2023 che hanno imposto alla Dirigenza dell'Area e alla Direzione una attenta analisi delle politiche gestionali, modalità organizzative e del mercato di riferimento del servizio	100%
			Predisporre elementi tecnici Sesto Fiorentino	2%	predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/06/2023	22/06/2023	Le problematiche intercorse nell'individuazione del progettista per stendere un capitolato lavori non hanno permesso di rispettare i termini previsti	100%
APCTO_15		Ricerca nuovi spazi distributivi ristorazione in particolare per la sede Siena e valutarne la fattibilità economico- gestionale	Ricerca e valutazione requisiti	2%	ricerca locali e valutazione tecnica	01/03/2023	31/12/2023		La ricerca degli immobili ha avuto come risultato un solo locale non d'interesse per la troppa onerosità	100%
APCTO_16		Gestione delle Residenze Universitarie affidando i servizi di manutenzione, portineria e pulizia in modalità integrata	Descrizione dei fabbisogni manutentivi delle strutture individuate	3%	documento contenente il fabbisogno manutenzione ordinaria/straordinaria e utenze delle strutture individuate	15/03/2023	15/04/2023	28/04/2023	28/04/2023 Coordinatore Servizio Tecnico Manutentivo e Investimenti Immobiliari mail del 28 aprile 2023 18:52	70%
APCTO_17		Migliorare i sistemi informativi presso i ristoranti universitari		1%	Supporto nella definizione funzionalità monitor presso tutte le mense a gestione diretta	01/01/2023	30/09/2023	30/09/2023	verifiche effettuate; stabilito con la ristorazione la necessità di procedere nel prossimo anno alla sostituzione dei monitor attuali ritenuti incompatibili con le operazioni che in realtà dovrebbero svolgere	100%
APCTO_18		Sostituzione FERT		3%	Implementare nuova piattaforma per fatturazione elettronica	01/01/2023	30/09/2023	31/03/2023	Progetto Presentato	100%
				100%						

91,90%

PIANO OBIETTIVI AREA STAFF

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
STAFF_1	4	Dare attuazione al Piano di Razionalizzazione	Proporre dismissione immobili conseguenti al Piano di Razionalizzazione Immobiliare completato nel corso del 2022	10%	proposta da presentare al Cda	01/01/2023	28/02/2023	28/02/2023	Proposta completata e presentata alla Direzione dal Dirigente Approvvigionamenti e contratti Servizi Tecnici ed Informatici con mail del 28/02/2023 22:36. Per motivi di calendarizzazione dei lavori del Cda la proposta è stata presentata al Cda nel mese di maggio che ha fornito gli indirizzi per le azioni conseguenti	100%
STAFF_2		Individuare per ogni struttura residenziale le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative per il potenziamento della gestione in sicurezza delle Residenze Universitarie	Individuazione delle misure tecnologiche e le misure organizzative - valutazione sotto il profilo della gestione sicurezza.	10%	Modello gestionale per Calamandre/Ater/Sassuoli-Sperandie/San Marco/Mattoli - Don Bosco/San Cataldo	01/01/2023	31/03/2023	31/03/2023	31/03/2023 progetto presentato	100%
				10%	stesura protocolli di gestione emergenza (sismica, incendi, etc..)	01/01/2023	30/09/2023	28/08/2023	la documentazione prodotta in data 28 agosto viene validata dal Direttore a seguito del recepimento delle osservazioni ed integrazioni del Comitato di Direzione	100%
STAFF_3	12	Analizzare i Profili Professionali esistenti		5%	Ridefinire i profili professionali	01/01/2023	01/04/2023	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	100%
		Aggiornamento Piano della Formazione in relazione alle famiglie professionali definite		5%	Aggiornamento Piano della Formazione	01/06/2023	31/12/2023	02/10/2023	Protocollo n. 31335/23	100%
		Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni in relazione alle famiglie professionali definite		5%	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni	01/06/2023	31/12/2023	Non valutabile	L'andamento delle relazioni sindacali non ha consentito l'aggiornamento del sistema	100%
		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		5%	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		Il livello di stress lavoro correlato per i gruppi di amministrativi e ristorazione non è diminuito, nonostante siano state attivate azioni di sostegno psicologico (sportello) e corsi di formazione (ad esempio sulla gestione del conflitto)	0%
		Informatizzare il sistema di monitoraggio degli obiettivi assegnati in smart working		5%	Piattaforma di monitoraggio in uso dai dipendenti in smart working	01/01/2023	31/12/2023	22/06/2023	22/06/2023 Sistema informativo profilato per smart working, prodotta prima guida operativa	100%
STAFF_4	11	Consolidamento Sistema Qualità	Miglioramento indice sintetico della Qualità	5%	indice 2023 P10, P11 e dalla - P019 alla P23 > = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	119%	11% contro 9,26% del 2022	100%
STAFF_5	10	Facilitare l'accesso ai Servizi	Predisporre documentazione tecnica per lo sviluppo attuali applicativi per l'eliminazione dei pagamenti in contanti alle casse delle mense	5%	Sviluppo applicativi completato	01/01/2023	30/09/2023	Non valutabile	Rilevato non necessario effettuare ulteriori adeguamenti al software applicativo SIR in quanto già idoneo a rilevare gli incassi cash-less	non valutabile
			Progetto dematerializzazione Carta dello Studente della Toscana	5%	Presentazione progetto	01/01/2023	30/06/2023	30/06/2023	Progetto di dematerializzazione della tessera utilizzata per l'accesso ai punti ristoro presentato (schema per la redazione di un capitolato tecnico per la realizzazione di una applicazione per dispositivi con sistema operativo Ios o Android)	100%
STAFF_7	15	Avanzamento Agenda Digitale		15%	completamento nei termini fasi 1, 4, 6, 7 e 8 - crono 15 pqpo	01/01/2023	31/12/2023	100%	fasi completate nei termini	100%
STAFF_8	13	Sviluppare le modalità di finanziamento (sponsorizzazioni, compartecipazione ai costi, etc.)		10%	Avvisi di sponsorizzazione spazi fisici e virtuali	01/01/2023	30/06/2023	13/04/2023	Nel mese di aprile, a seguito dell'effettuazione di un'indagine di mercato mediante pubblicazione di un avviso pubblico per la presentazione di proposte per collaborazioni con l'azienda DSU Toscana su futuri progetti e iniziative di sponsorizzazione, è stato approvato l'esito dell'indagine (provvedimento del Direttore n 49/23 del 13/04/2023)	100%
STAFF_9		Fornire lo strumento per calcolare le emissioni di CO2 equivalente per ogni ricetta		5%	implementazione funzionalità misurazione ricette CO2 all'interno programma di produzione	01/01/2023	30/04/2023	20/04/2023	20/04/2023 prot. n. 4908/23	100%

100%

94,74%

PIANO OBIETTIVI AREA Servizi Ristorazione e Residenze

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
RES 1	2	Attivare Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle RRU	Organizzare il tutoraggio ai fini del monitoraggio del profitto universitario degli alloggiati RRUU	2,50%	Analisi "perdita beneficio alloggio" assegnatari a.a. 21/22 e definizione azioni di tutoraggio	01/01/2023	31/10/2023	16/10/2023	Completato documento di sintesi delle attività da svolgere e dei dati da analizzare, inviato questionario agli studenti per analisi motivazioni della mancata presentazione della domanda. Completata in data 28/09/2023 la relazione dell'indagine ed analisi dei dati, in data 16/10/2023 inviato il documento finale	100%
			Progetto "Sportello inclusivo" dedicato agli studenti assegnatari di posto alloggio presso le RRUU	2,50%	progettazione servizio	01/01/2023	28/02/2023	28/02/2023	Progetto presentato	100%
			Attivare il Progetto "Sportello inclusivo"	2,50%	attivazione Residenze Fiorentine	01/03/2023	31/12/2023	15/05/2023	Sportello attivato nel mese di maggio	100%
RES 2	3	Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa	Organizzazione Servizi e Forniture (pulizia, portineria) propedeutici all'assegnazione	2,50%	inizio convocazioni presso S. Cataldo	01/01/2023	15/02/2023		Allestiti 16 posti letto con procedura di acquisto di urgenza presso altro fornitore entro inizio marzo. Inizio convocazioni 20 luglio 2023 (50 posti letto). NON VALUTABILE -NON IMPUTABILE AL SERVIZIO	NON VALUTABILE
RES 3	4	Individuare per ogni struttura residenziale le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative per il potenziamento della gestione in sicurezza delle Residenze Universitarie	Collaborare nell'individuazione delle misure organizzative	2,50%	Modello gestionale per Calamandrei/Ater/Sassuoli-Sperandie/San Marco/Mattioli - Don Bosco/San Cataldo	01/01/2023	31/03/2023	31/03/2023	Progetto presentato	100%
				2,50%	stesura protocolli di gestione emergenza (sismica, incendi, etc..)	01/01/2023	30/09/2023		nessuna modifica necessaria	non valutabile
			Definire il fabbisogno finanziario ed il cronoprogramma per attivare le misure organizzative individuate	5,00%	Documento contenente fabbisogno finanziario e cronoprogramma delle attività	01/04/2023	30/04/2023	31/03/2023	La definizione del cronoprogramma delle attività è stato elaborato in concomitanza della fase 1. Non è stato necessario definire un maggiore fabbisogno economico collegato all'organizzazione dei servizi organizzati dall'Area Residenze in quanto le soluzioni individuate determinano un maggiore impegno finanziario connessi alle infrastrutture tecniche ed informatiche (e quindi il fabbisogno è stato stimato dall'Area Approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici si veda fase successiva)	100%
			Implementare le misure organizzative	2,50%	Affidamento acquisto server e servizi di connettività	01/06/2023	31/12/2023		L'assenza di risorse disponibili nel corso del 2023 derivante dal ritardo intervenuto nell'iter di approvazione del Bilancio d'esercizio 2022 da parte del Consiglio Regionale ha reso impossibile il raggiungimento dell'output	non valutabile
RES 4		Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato	Rendicontare la nuova manutenzione integrata	2,50%	completamento attività di competenza	01/05/2023	31/12/2023		nessuna attività di monitoraggio richiesta al Servizio	non valutabile

PIANO OBIETTIVI AREA Servizi Ristorazione e Residenze

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
RES 5	6	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati	Risposte relative ai servizi residenze (tutte le domande hanno il medesimo peso)	2,50%	>= dato finale anno precedente			102,13%	totale punteggi Residenze 37,36 contro 36,58 del 2022	100%
RES 6	11	Consolidamento Sistema Qualità	miglioramento indice sintetico della Qualità	2,50%	indice 2023 P02 > = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	1,07%	14,82% contro 13,80% del 2023	100%
RES 7	12	Analizzare i Profili Professionali esistenti	collaborare nella definizione dei Profili Professionali esistenti dell'Area	2,50%	Collaborare nella ridefinizione dei profili professionali servizi residenze	01/01/2023	01/04/2023	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	100%
RES 8	13	Gestione delle Residenze Universitarie affidando i servizi di manutenzione, portineria e pulizia in modalità integrata	Analizzare la fattibilità economico finanziaria	5,00%	Analisi di fattibilità economico finanziaria	01/01/2023	30/09/2023	06/11/2023	I risultati dell'analisi sono stati condivisi con il gruppo di lavoro attraverso l'alimentazione dello strumento messo a disposizione da parte del fornitore individuato per avere un supporto particolare per la valutazione dell'incidenza del valore patrimoniale e per eventuali consultazioni di mercato. L'analisi si è focalizzata su un ristretto pool di immobili scelti dal gruppo di lavoro rispetto alle 61 strutture oggetto del Piano di Razionalizzazione	88,03%
			predisposizione documenti di gara per affidamento servizi integrati	6,00%	documentazione per indizione gara	01/10/2023	31/12/2023		Dall'analisi di cui alla fase precedente è emersa l'opportunità di procedere ai sensi dell'articolo 193 del decreto legislativo n. 36/2023, per la sollecitazione di proposte da parte di soggetti privati. Non è pertanto necessario procedere alla redazione dei documenti gara. In data 22 dicembre è stata relazionata tutta l'attività e definite le attività da mettere in campo e le relative tempistiche per predisporre la procedura ad evidenza pubblica entro il 31/12/2024	NON VALUTABILE
RES 9		Garantire il livello quantitativo del servizio	ricercare disponibilità alloggi "alternativi"	2,50%	proposta attivazione nuovi posti letto	01/01/2023	30/06/2023	22/06/2023	22/06/2023 trasmesso documento articolato per sede	100,00%
RES 10	14	Realizzazione degli interventi previsti in materia di anticorruzione	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).	2,50%	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	24/07/2023	Protocollo 8185/23, i controlli non hanno rilevato scorrettezze	100,00%

PIANO OBIETTIVI AREA Servizi Ristorazione e Residenze

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
RES 11	7	Completare gli allestimenti delle Residenze	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Varlungo	1,50%	Completamento allestimento	30/06/2023	31/10/2023		Il 30/03/2023 firmato verbale di consegna. Il fornitore è stato messo in mora assegnando un termine perentorio pari al 30 luglio per il completamento delle attività dopo di che si richiederà la risoluzione del contratto. La fornitura è stata eseguita nei termini solo parzialmente con determina n.672 del 26/10/2023 è stata approvata la risoluzione (in danno). Con nota protocollo 33959 del 05/12/2023 il Responsabile Unico del Progetto (RUP) ha trasmesso lo stato di consistenza della fornitura alla data della risoluzione contrattuale a cui farà seguito, sempre a cura del RUP, la quantificazione delle penali da applicare al fornitore. Non ancora avviate le procedure per individuare il fornitore a cui affidare il completamento della fornitura	NON VALUTABILE
RIS_1	6	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati	Risposte relative ai servizi ristorazione (tutte le domande hanno il medesimo peso)	2,50%	>= dato finale anno precedente			00/01/1900	71,23 contro 71,83 del 2022	99,16%
RIS_2	8	Riqualificare le strutture ristorative	Riqualificare la mensa S.Agata	5,00%	predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/06/2023	13/06/2023	La bozza della documentazione è stata predisposta nel mese di giugno a causa delle problematiche emerse nel Servizio erogato presso la mensa S.Agata dai primi mesi del 2023 che hanno imposto alla Dirigenza dell'Area e alla Direzione una attenta analisi delle politiche gestionali, modalità organizzative e del mercato di riferimento del servizio	100%
			Riqualificare la mensa Cammeo	5,00%	predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/04/2023	28/04/2023	Inviata documentazione	100%
			Riqualificare la mensa Sesto Fiorentino	5,00%	predisposizione documenti di gara	01/01/2023	30/06/2023	22/06/2023	Le problematiche intercorse nell'individuazione del progettista per stendere un capitolato lavori non hanno permesso di rispettare i termini previsti	100%
RIS_3	8	Migliorare la copertura territoriale del servizio mensa Siena anche attraverso la ricerca di nuovi spazi distributivi	individuare modelli gestionali "complementari" per miglioramento copertura territoriale servizio mensa sede Siena nel breve termine	2,50%	documento contenente proposte e analisi economica di fattibilità	01/01/2023	31/03/2023	17/03/2023	Relazione illustrativa presentata	100%
RIS_4	9	Misurare e incrementare la sostenibilità dei servizi	Stimare emissioni di CO2 equivalente per ogni ricetta	2,50%	aggiornamento ricettario con valore emissione di CO2	01/01/2023	31/12/2023	15/12/2023	In data 19/04/2023 è stata collaudata con esito positivo la funzionalità misurazione ricette CO2 all'interno programma di produzione. La fase risulta conclusa al 15/12/2023	100%
			Completare il processo di eliminazione della plastica (toscana carbon neutral)	2,50%	eliminazione bottiglie plastica asporto	01/01/2023	30/10/2023	01/11/2023	https://www.andisu.it/2023/11/02/dsu-toscana-stop-alla-plastica-nelle-mense/	100%
RIS_5	10	Facilitare l'accesso ai Servizi	Razionalizzare i sistemi di pagamento attuali per il pagamento alle casse delle mense finalizzati all'eliminazione dei pagamenti in contanti	5,00%	Eliminazione dei pagamenti in contanti casse mensa	01/01/2023	30/09/2023	30/09/2023	Dal 1 ottobre non è più possibile pagare in contanti presso le casse del servizio ristorazione	100%
			Predisporre un progetto tariffario per facilitare l'accesso al Servizio Mensa e fidelizzare l'utenza	2,50%	presentazione progetto	01/01/2023	31/03/2023	02/03/2023	Progetto tariffario presentato (destrutturazione tariffaria per piatto)	100%
RIS_6	11	Consolidamento Sistema Qualità	miglioramento indice sintetico della Qualità	2,50%	indice 2023 P03 >= indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	147,56%	26,56% CONTRO 18% DEL 2022	100%

PIANO OBIETTIVI AREA Servizi Ristorazione e Residenze

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
RIS_7	12	Analizzare i Profili Professionali esistenti	collaborare nella definizione dei Profili Professionali esistenti dell'Area	2,50%	Collaborare nella ridefinizione dei profili professionali servizi ristorazione	01/01/2023	01/04/2023	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	100%
RIS_8	13	Ottimizzare l'economicità dei servizi		5,00%	Costo unitario medio pasto 2023/costo unitario medio pasto 2022	01/01/2023	31/12/2023	92,76%	92,76% € 7,43 preconsuntivo al 31/08 contro € 8,01. Il dato dovrà essere validato a seguito dell'Adozione del Bilancio d'esercizio	100%
RIS_9	14	Realizzazione degli interventi previsti in materia di anticorruzione	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).	2,50%	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	31/12/2023	Output realizzato	100%
RIS_11		Completamento offerta alimentare sostenibile	Definire e programmare il menù sostenibile primavera estate	2,50%	inserimento documenti di programmazione su applicativo gestione produzione	01/01/2023	30/04/2023	30/04/2023	il menù è stato validato nei termini ed inserito nel gestionale per l'emissione degli ordini	100%
			Aggiornare le procedure di qualità relative alla definizione delle modalità di revisione dei menù e dei ricettari	2,50%	procedura aggiornata	01/01/2023	30/04/2023	28/04/2023	procedure inviate	100%
				100,00%						99,25%

PIANO OBIETTIVI AREA GESTIONE RISORSE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023 se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	monitoraggio 1° semestre 2023	percentuali di conseguimento	
GRIS 1	10	Razionalizzare i sistemi di pagamento attuali per il pagamento alle casse delle mense finalizzati all'eliminazione dei pagamenti in contanti	gestione aspetti fiscali nuovi metodi di pagamento	10%	registrazione incassi con i nuovi sistemi	01/01/2023	31/12/2023		nel corso del 2023 non sono stati implementati nuovi metodi di pagamento.	non valutabile	
GRIS 2	12	Analizzare i Profili Professionali esistenti	collaborare nella definizione dei Profili Professionali esistenti dell'Area	10%	Collaborare nella ridefinizione dei profili professionali	01/01/2023	01/04/2023	31/03/2023	Il 31/03/2023 è stato prodotto il documento finale a seguito della condivisione con il Comitato di Direzione. Il documento verrà inoltrato alle organizzazioni sindacali nel mese di aprile	100%	
GRIS 3	12	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni in relazione alle famiglie professionali definite	supporto giuridico nell'aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni in relazione alle famiglie professionali definite	10%	Aggiornamento Sistema performance e Sistema delle progressioni	01/06/2023	31/12/2023		L'andamento delle relazioni sindacali non ha consentito l'aggiornamento del sistema	non valutabile	
GRIS 4	12	Applicare il CCNL 16/11/2022		25%	Dare attuazione alle disposizioni del CCNL 16/11/2022	01/01/2023	31/12/2023	01/05/2023	Fase completata	100%	
GRIS 6	13	Aggiornamento inventario		20%	aggiornamento inventario contabile di almeno 1 immobile per sede	01/01/2023	31/12/2023	33%	Al 31/12/2023 è stata completata la ricognizione di un edificio (su 3 programmati)	33%	
GRIS 7	11	Consolidamento Sistema Qualità	miglioramento indice sintetico della Qualità	5%	indice 2023 P06 e P08 GASRU > = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	104%	6,5% contro 6,27% del 2022	100%	
GRIS 8	4	stesura protocolli di gestione emergenza (sismica, incendi, etc..)		20%	partecipazione gruppi di lavoro e attivazione istituti giuridici al personale interessato dai protocolli	01/01/2023	30/09/2023		nessuna necessità di attivare istituti giuridici specifici	non valutabile	
				100%							

77,67%

PIANO OBIETTIVI AREA AFFARI LEGALI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2023, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio 31/12/2023	note al monitoraggio al 31.12.2023	percentuali di conseguimento
AFFLL_1	14	Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza		5%	completamento nei termini fasi 1 e 2 - crono 13 pqpo	01/01/2023	31/12/2023	100%	formazione completata	100%
AFFLL_2	13	Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza secondo il cronoprogramma		5%	completamento nei termini fase 1 crono 14 pqpo			100%	Linee guida presentate prot. n. 30797/23 del 19/09/2023	100%
AFFLL_3	11	Consolidamento Sistema Qualità	miglioramento indice sintetico della Qualità	5%	indice 2023 P07 > = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	110%	3,67 contro 3,35 del 2022	100%
AFFLL_4	5	Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	Rispettare scadenze del gant CPI settembre 2022	15%	Gestione delle procedure amministrative di esecuzione degli interventi previsti nel Gantt: contratti specifici in attuazione degli accordi quadro, procedure di affidamento lavori e servizi tecnici	01/01/2023	31/12/2023	100%	procedure amministrative concluse nelle tempistiche concordate con il Dirigente proponente gli affidamenti lavori e servizi	100%
AFFLL_5	8	Attività di attuazione dell'obiettivo RIS_2 - 8 -Riqualificare le strutture ristorative	Riqualificare la mensa S.Agata	15%	Sulla scorta della documentazione predisposta dall'Area Ristorazione e delle verifiche tecniche dell'Area AATI, predisposizione, gestione e aggiudicazione della gara di appalto di affidamento del servizio ristorativo	01/05/2023	31/12/2023	14/12/2023	determinazione n. 771/23	100%
			Riqualificare la mensa Cammeo	15%	Sulla scorta della documentazione predisposta dall'Area Ristorazione, predisposizione, gestione e aggiudicazione della gara di appalto di affidamento del servizio ristorativo	01/04/2023	31/12/2023		non è stato proposto dal Dirigente Area Residenze e Ristorazione a seguito rimodulazione PQPO	non valutabile
			Riqualificare la mensa Sesto Fiorentino	15%	Sulla scorta della documentazione predisposta dall'Area Ristorazione e delle verifiche tecniche dell'Area AATI, predisposizione, gestione e aggiudicazione della gara di appalto di affidamento del servizio ristorativo	01/06/2023	31/12/2023	14/12/2023	determinazione n. 777/23	100%
AFFLL_6	11	Consolidamento Sistema Qualità	Adeguamento delle procedure di approvvigionamento al nuovo Codice dei contratti	10%	Revisione e adeguamento delle procedure di approvvigionamento al nuovo Codice dei contratti: adozione determinazione dirigenziale di approvazione nuove procedure	01/04/2023	31/07/2023	26/07/2023	nota prot. 8232 del 26/7/23 provvedimento 121 del 21/10/23. Si considera raggiunto al 100% in quanto gli atti assunti hanno assicurato la continuità dell'attività contrattuale	100%
			Adeguamento procedura P07 SGQ alle nuove procedure di approvvigionamento	10%	Revisione della procedura operativa P07 del SGQ aziendale per adeguarla alle variazioni imposte dall'entrata in vigore del nuovo Codice dei contratti	01/08/2023	31/10/2023		attività avviata ma sospesa in attesa degli adeguamenti imposti dall'avvio della digitalizzazione del ciclo di vita degli appalti con il conseguente impatto sulle procedure.	non valutabile
				5%	indice 2023 P018 > = indice 2022	01/01/2023	31/12/2023	112,36%	100%	100%

100%

100,00%