



Indice

PREMESSA

1. PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIONE 2018

1.1 LE PRINCIPALI AZIONI

1.2 TRASFERIMENTI REGIONALI

1.3 QUADRO ORGANIZZATIVO

1.4 SERVIZI EROGATI

2. TABELLA DI MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI 2018

3. OBIETTIVI 2018 NON COMPLETAMENTE CONSEGUITI

4. RISULTATI 2018: PERFORMANCE DI ENTE/PERFORMANCE DI AREA

PREMESSA

La presente Relazione sulla Qualità della Prestazione organizzativa illustra i risultati raggiunti nell'esercizio 2018 dall'Azienda per il Diritto allo Studio nel suo complesso, rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse assegnate, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Coerentemente con quanto previsto dalle Linee guida del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione, approvate dalla Regione Toscana entro il proprio Piano, i contenuti della Relazione sulla Qualità della Prestazione rappresentano, pertanto, con riferimento all'anno 2018, 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'approvazione del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (delibera CdA n.15/18 del 10 aprile 2018).

Il monitoraggio, essendo inserito in un processo "circolare" (ciclo di programmazione, misurazione e valutazione), rappresenta inoltre un importante input per la verifica e messa a punto del ciclo medesimo grazie agli effetti di ritorno (feedback) prodotti.

Il monitoraggio è stato effettuato attraverso i contributi dei Dirigenti e dei Coordinatori, ed è stato condiviso con la Direzione Cultura e Ricerca della Regione Toscana per l'opportuna validazione dei risultati.

1. PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIONE 2018

1.1 LE PRINCIPALI AZIONI

Anche nel 2018, relativamente all'assegnazione dei benefici e dei servizi agli studenti universitari, l'Azienda è riuscita a mantenere la stessa tipologia e livello dei servizi erogati rispetto agli anni precedenti, pur in presenza dei seguenti elementi di discontinuità rispetto al passato, caratterizzante la gestione aziendale con influenza su costi e ricavi:

- messa a regime della modifica normativa in materia di IVA, introdotta a fine giugno 2017¹;
- erogazione direttamente all'Azienda della quota del Fondo Integrativo Statale (FIS) per borse di studio, a seguito della norma in tal senso prevista nella legge Finanziaria 2017 dello Stato, fino all'esaurimento delle graduatorie degli idonei con accantonamento del fondo FIS residuo per la copertura delle borse di studio per l'anno successivo²;

Con riferimento alla programmazione 2018, di seguito i principali risultati raggiunti:

- **Servizio Interventi Monetari:** è stata confermata l'erogazione delle borse di studio al 100% degli idonei del concorso per l'a.a. 2017/2018 e, dopo un decennio di azienda unica, è stato realizzato e

¹ D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito in Legge 21 giugno 2017, n. 96, che ha disposto l'applicazione del regime Iva di esenzione, ai sensi dell'art.10, comma 1, n. 20 del DPR 633/72 e ss.mm.ii, per le attività connesse all'erogazione dei servizi di residenze e di ristorazione da parte degli Enti per il DSU, che ha comportato l'incremento dei ricavi e costi relativi all'area Residenze e Ristorazione corrispondenti alle aliquote Iva attualmente in vigore (22%, 10%, 4%) e anche dei ricavi relativi al recupero dalle borse di studio delle quote dei servizi alloggio e ristorazione che si incrementano, rispettivamente del 10% e 4%.

² come indicato nel DM MIUR 798/17".

messo in funzione il software unico per la gestione della borsa di studio e degli altri interventi monetari concessi.

- **Servizio Residenze:** nel corso dell'esercizio, per aumentare la disponibilità di posti letto in attesa della consegna della nuova residenza di San Cataldo a Pisa (disponibilità complessiva di circa 240 posti letto per l'anno 2021), è proseguita, per la sede pisana, la ricerca sul mercato di strutture gestite da soggetti terzi³. Risulta poi completata la fase di progettazione degli arredi della nuova residenza Campus Birillo, della sede fiorentina, la cui apertura a pieno regime è prevista per l'anno 2020. Inoltre, al fine di aumentare nelle residenze studentesche sia il grado di soddisfazione dell'utenza ospitata sia per riorganizzare le aperture ed incrementare il livello qualitativo dell'ospitalità estiva e/o in convenzione, è stata realizzata un'indagine di *customer satisfaction*⁴. Le azioni di miglioramento, conseguenti all'analisi dei dati rilevati, saranno approntate e messe in opera nel 2019.

- **Servizio Ristorazione:** nel corso dell'esercizio, al fine del mantenimento dei livelli di efficienza dei servizi a gestione diretta sono stati analizzati e revisionati i processi di programmazione, gestione e controllo e individuato un cruscotto di indicatori di produzione ed economici, il cui aggiornamento risulterà utile per le opportune comparazioni degli andamenti temporali e costituire adeguato strumento di supporto alla fase di programmazione.

Inoltre, al fine di rilevare dati significativi circa l'opinione dell'utenza sui servizi ristorativi (qualità, capillarità territoriale, prezzi, etc..) resi disponibili dall'Azienda, sia a gestione diretta che indiretta, in collaborazione con Regione Toscana, IRPET e gli Atenei toscani, è stata messa a punto e somministrata un'apposita indagine di *customer satisfaction*⁵. Il campione utile è stato di oltre 12.000 studenti e le risultanze sono in fase di elaborazione per mettere in campo nel 2019 le eventuali azioni di miglioramento.

- **Sicurezza dell'utenza studentesca:** anche nel 2018 sono proseguiti gli interventi con riferimento sia agli adempimenti formali (es. Prevenzione degli Incendi - CPI sulle residenze) che sostanziali (es. attrezzature e arredamenti mense);

- **Carta dello studente unica a livello regionale,** sviluppata nel corso del 2017, nell'esercizio 2018 è stata portata a conclusione la stampa e la distribuzione. Con riferimento agli studenti dell'Ateneo fiorentino, la "Carta Studenti della Toscana" è abilitata all'uso dei mezzi pubblici dell'area metropolitana.

- **Sistema di gestione della qualità:** nel corso del mese di maggio 2018 l'Azienda ha effettuato l'aggiornamento della certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità, rispetto ai requisiti della revisione della norma ISO 9001:2015.

³A seguito delle indagini di mercato effettuate nel corso del 2018 e della verifica interna sui CMU differenziati delle camere singole e doppie, è stata proposta nel CdA del 30/11/18 la nuova versione dell'Avviso pubblico per la ricerca posti sul territorio pisano che ha emanato la decisione ultima alla Commissione residenze riunitasi il 13/12/18.

⁴Indagine di *customer satisfaction* condotta attraverso l'intervista - ai rappresentanti delle residenze per poter entrare maggiormente nel merito dell'analisi dei vari servizi offerti, per comprendere meglio il punto di vista degli studenti e per instaurarne un dialogo produttivo - e il questionario standardizzato - per gli ospiti sulla base di convenzioni o in foresteria. L'analisi dei risultati nel 2019 permetterà di definire un "piano dell'accoglienza" al fine di migliorare gli standard di qualità in relazione alle aspettative dei fruitori del servizio, fondamentale per la soddisfazione degli utenti.

⁵L'indagine di *customer satisfaction* in collaborazione con l'IRPET, è stata realizzata attraverso un apposito questionario inviato tramite email dagli Atenei a 112.626 studenti iscritti nelle varie sedi delle Università toscane. Hanno risposto al questionario in totale 12.160 studenti, con un tasso di copertura del 10,8%.

1.2 TRASFERIMENTI REGIONALI

Per il 2018 sono state assegnate dalla Regione Toscana risorse per complessivi €60.052.114, così composte:

80200 - TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA SPESE FUN.	€ 14.000.000,00
80221- TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO (FIS)*	€ 17.913.869,37
80230 - TRASFERIMENTI DA REG. DI STUDIO E CONTRIBUTI AGG.VI	€ 12.575.000,00
80240 - TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER TASSA DSU	€ 15.545.244,63
80245 - TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER SERV. INFERMIERI	€ 18.000,00
TOTALE TRASFERIMENTI	60.052.114,00

*** L'importo del FIS erogato direttamente all'Azienda è stato pari ad € 21.906.937,03 per la concessione di borse di studio fino all'esaurimento delle graduatorie degli idonei, ai sensi delle disposizioni della Legge n. 232/2016 art. 1 comma 272, rinviando la quota residua all'esercizio successivo, attraverso l'iscrizione del risconto passivo in contabilità (per l'anno 2018 di importo pari a € 3.993.067,66)**

1.3 QUADRO ORGANIZZATIVO

Nel 2018 è stata essa a regime la nuova macro struttura aziendale⁶adottata lo scorso anno. Di seguito l'effettiva dotazione di personalee la successiva tabella con suddivisione per inquadramento e genere:

⁶Approvata con deliberazione del C.d.A. n. 31/17 del 19/06/2017 cui è seguita nel mese di novembre il riassetto complessivo dell'area delle posizioni organizzative e dell'area della dirigenza allo scopo di rendere aderenti alla struttura macro-organizzativa deliberata dall'organo di vertice le responsabilità di secondo livello previste in Azienda ed i ruoli dirigenziali previsti in Azienda. Nel 2018 nell'area delle posizioni organizzative è stata individuata sia di una funzione aziendale per monitorare le attività FSE gestite in qualità di Organismo intermedio (Servizio Budgeting e Reporting FSE – provv.to 235/18 del 8/06/2018) sia una funzione per presidiare le attività connesse alla programmazione operativa ed alle analisi quanti/qualitative a supporto delle politiche d'intervento e definizione del Bilancio Economico Previsionale (Servizio Controllo Operativo – provv. to 305/18 del 10/07/2018).

DOTAZIONE EFFETTIVA	AL 31/12/17	AL 31/12/18
Personale di ruolo dirigenziale	2	2
Personale non di ruolo dirigenziale (Direttore)	1	1
Personale di ruolo comparto	360	349
Personale non di ruolo comparto		
TOTALE UNITA'	363	352
<i>variazione unità di personale</i>		-11
DETTAGLIO		
N. COMPLESSIVO DIMINUZIONE DIPENDENTI (pensionamenti, dimissioni, decessi, mobilità)	18 (di cui 2 mobilità)	15 (di cui 2 mobilità)
N. ASSUNZIONI CATEGORIE PROTETTE		4

Personale in servizio per tipo di inquadramento e genere				
INQUADRAMENTO	AL 31/12/17		AL 31/12/18	
	M	F	M	F
Comparto	123	237	118	231
Dirigenza	2	1	2	1
	125	238	120	232
	363		352	

1.4 SERVIZI EROGATI

Nelle tabelle riportate nel seguito troviamo i dati riepilogativi relativi ai principali servizi erogati dall'Azienda:

Borse di studio

E' stata confermata l'erogazione delle borse di studio al 100% degli idonei del concorso per l'a.a. 2017/2018, con un trend stabilizzato rispetto all'a.a precedente che invece aveva avuto un aumento del numero dei vincitori a seguito della modifica dei limiti ISEE/ISPE alla base delle condizioni economiche⁷.

Vincitori di borsa di studio (1)	anno 2015/16	anno 2016/17	anno 2017/18
FIRENZE	4.509	5.092	5.291
PISA	5.023	5.857	5.751
SIENA	2.926	3.521	3.329
TOTALE	12.458	14.470	14.371

⁷ nell'a.a. 16/17 si era verificato l'aumento dei vincitori di borsa di studio in conseguenze della modifica nel valore dei limiti degli indicatori della situazione economico-patrimoniale alla base dei requisiti economici per la borsa di studio (ISEE da 20.000 a 22.000 e ISPE da 33.000 a 45.000): la scelta della Regione Toscana era stata determinata dall'esigenza di mitigare in parte gli effetti del nuovo calcolo dell'ISEE in vigore dal 1°/01/2015, che aveva comportato nell'a.a. 2015/2016 per diversistenti la perdita del diritto a percepire la borsa di studio.

Vincitori di posto alloggio (1)	anno 2015/16	anno 2016/17	anno 2017/18
FIRENZE	2.368	2.571	2.581
PISA	2.746	3.003	2.934
SIENA	1.975	2.131	2.103
TOTALE	7.089	7.705	7.618
(1) dati alla data di approvazione graduatoria definitiva			

Posti letto

Il numero dei posti letto nell'anno 2018 è stabile ma, in continuità con gli anni precedenti al fine di contribuire alla soluzione della tensione abitativa degli studenti universitari proseguono i lavori per l'apertura di nuove residenze (Campus Birillo con 120 posti letto, della sede fiorentina, la cui apertura completa è prevista per l'anno 2020 e San Cataldo a Pisa con disponibilità complessiva di circa 240 posti letto per l'anno 2021).

Posti letto alla data del 31/12/	2015	2016	2017	2018
FIRENZE	1.664	1.635	1.692	1.692
PISA	1.578	1.576	1.576	1.578
SIENA	1.438	1.438	1.438	1.436
TOTALE	4.680	4.649	4.706	4.706

(1) Per l'esercizio 2017, l'incremento di 57 posti letto per la sede di Firenze rispetto al 2016, è determinato dalla cessazione della convezione con la struttura Spazio Reale dal 1 ottobre 2017 per l'utilizzo di 34 posti letto e dall'apertura della nuova R.U. Val di Rose da ottobre 2017 per complessivi 91 posti letto.

Pasti erogati dal Servizio Ristorazione

Di seguito si riportano i pasti erogati nel 2018, suddivisi per sede territoriale e per tipologia di erogazione (diretta/indiretta), a confronto con gli anni precedenti:

PASTI RISTORAZIONE (*)	2016	2017	2018	var assoluta 2018/17	var% 2018/17
gestione diretta	2.176.172	2.095.066	2.026.334	- 68.732	-3,28%
gestione indiretta	1.793.441	1.845.536	1.724.923	- 120.613	-6,54%
	3.969.613	3.940.602	3.751.257	- 189.345	-4,80%

(*) dettaglio per sede territoriale	2016	2017	2018	var assoluta 2018/17	var% 2018/17
FIRENZE	1.383.798	1.363.772	1.278.713	- 85.059	-6,24%
gestione diretta	748.536	718.375	705.742	- 12.633	-1,76%
gestione indiretta	635.262	645.397	572.971	- 72.426	-11,22%
PISA	1.570.569	1.504.505	1.456.511	- 47.994	-3,19%
gestione diretta	1.170.677	1.103.818	1.058.701	- 45.117	-4,09%
gestione indiretta	399.892	400.687	397.810	- 2.877	-0,72%
SIENA	1.015.246	1.072.325	1.016.033	- 56.292	-5,25%
gestione diretta	256.959	272.873	261.891	- 10.982	-4,02%
gestione indiretta	758.287	799.452	754.142	- 45.310	-5,67%

La diminuzione dei pasti 2018/17, seppure con intensità e motivazioni differenti, è diffusa su tutte le mense del territorio toscano:

- **la flessione dei pasti a gestione indiretta**, in generale, non pare essere condizionata da lievissime discontinuità contrattuali, ma è sul territorio fiorentino, ove il servizio ristorativo si distribuisce in modo equilibrato tra gestione diretta/indiretta, che si registra la maggior diminuzione (-11,22%): il significato è facilmente riconducibile alla regolamentazione puntuale del pasto da asporto avvenuta dalla fine del 2017, mediante controlli intensificati e severi sui pasti erogati dai punti ristoro in appalto o in convenzione.
- **il calo dei pasti nelle mense a gestione diretta** è riscontrato in particolare sulle mense pisane per varie motivazioni (la principale delle quali è stato il più volte segnalato ritardo nella consegna delle carte universitarie - strumento di accesso alle mense - da parte dell'Ateneo pisano alle matricole dell'anno accademico 2018/2019 oltre al progressivo decentramento della didattica attuato dall'Ateneo medesimo e anche agli importanti lavori di ristrutturazione che hanno coinvolto la mensa Martiri nel 2018, con chiusura di una sala di distribuzione/somministrazione), ma anche sulla mensa di Siena.

L'indagine effettuata in questo anno 2018 da parte di Regione Toscana-DSU, con l'apporto scientifico/procedurale di IRPET e la fattiva collaborazione delle Università (UNIFI, UNIPI, UNISI e UNISTRASI) sui comportamenti degli studenti degli Atenei in relazione all'erogazione del servizio ristorazione, costituisce una importante traccia di lavoro per interpretare il mercato della ristorazione universitaria e poter studiare azioni mirate ad un recupero delle affluenze.

Rimangono comunque le motivazioni da ritenersi "strutturali", sulle quali non c'è possibilità di intervento da parte del DSU, legate sia agli orari dell'attività didattica, che in alcuni casi non permette una pausa-pranzo sufficiente per consentire agli studenti di raggiungere i punti ristorazione e consumare il pasto, sia agli spostamenti dell'attività didattica in zone distanti dai punti ristorazione DSU a gestione diretta oppure in appalto o in convenzione.

La conferma che il tempo a disposizione degli studenti, la facilità di accesso ai servizi (disponibilità della carta), la possibilità di spostarsi rapidamente ed a prezzo contenuto per raggiungere le mense, etc. sono i fattori principali che "pesano" in modo significativo sulle affluenze, la si ottiene analizzando i

dati di affluenza dei primi mesi del 2019 in alcune mense adeguatamente servite dai mezzi pubblici (v. tramvia) di Firenze. Infatti, si riscontra un forte incremento delle affluenze, in particolare dell'utenza non borsista, legati agli studenti dell'Ateneo fiorentino che sono ormai in possesso della Carta studenti della Toscana che, tra le altre, consentendo loro l'accesso gratuito ai mezzi di trasporto, facilita significativamente gli spostamenti in tempi ridotti.

2. TABELLA DI MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI 2018

La tabella che segue riporta, per ogni obiettivo contenuto nel PQPO 2018, il monitoraggio dei risultati e degli indicatori al 31.12.2018, con l'indicazione delle % di relativo conseguimento.

Per gli obiettivi **RIST 1.2** (target costi di pulizie e multiservizi 2018 Servizio Ristorazione < € 2.252.395) e **RES 1.3** (target costi di pulizie e portierato 2018 Servizio Residenze al netto IVA < € 2.400.000,00), il risultato dovrà essere validato a seguito dell'approvazione del Bilancio d'esercizio 2018.

Il monitoraggio finale di questi obiettivi è stato effettuato sulla base:

- dei dati relativi al "forecast 2018", ovvero il monitoraggio infrannuale 2018 alla data del 31 agosto 2018 inviato in Regione Toscana (prot. n. 24621/18) ai sensi dell'art. 4, c. 3, L.R. n. 65/2010;
- delle risultanze contabili alla data del 31.12.2018 non ancora definitive.

In merito ai dati contabili si precisa che in fase di monitoraggio finale sono esposti al netto IVA, in coerenza alla modalità di costruzione dei dati utilizzata insede di definizione del piano e dei relativi target di natura economica quantitativa⁸.

Si evidenzia, anche per una migliore comprensione dei dati esposti in tabella, che ai fini del calcolo della performance di Ente e di Area, più avanti dettagliato, l'associazione degli obiettivi alle relative aree aziendali è determinata dalla "dirigenza responsabile dell'attuazione dell'obiettivo" e non dal codice assegnato all'obiettivo come riportato nel tabellone che segue.

Si specifica, inoltre, che l'Azienda anche per il 2018, a seguito di segnalazione dell'O.I.V. già in fase di monitoraggio del Piano 2017, ha inserito e definito l'obiettivo per assicurare il "Collegamento tra il Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza e Piano della Performance": STAFF 1.2 - Formazione in materia di anticorruzione e trasparenza, con target del 20% dipendenti formati alla data del 31 dicembre 2018.

⁸Data la modifica nel corso del 2017 (23 giugno 2017) del regime Iva (esenzione, ai sensi dell'art.10, comma 1, n.20 del DPR 633/72) andato a compimento per intero nell'esercizio 2018.

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (DSU) – MONITORAGGIO FINALE 2018												
OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO			
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato		
BEN. 1	Ampliare la tipologia di benefici agli studenti e la platea dei beneficiari e copertura al 100% degli idonei	Analisi e valutazione delle cause di non partecipazione e/o esclusioni ai concorsi di accesso ai benefici ed elaborare proposte di modifica ai parametri di accesso e/o progettare nuovi interventi	ben. 1.1	Erogazione borsa servizi a tutti gli idonei	% COPERTURA IDONEI vincitori borsa servizi a.a. 2017/2018/idonei borsa servizi a.a. 2017/2018	100,00%	100,00%	100,00%	1,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
			ben. 1.2	Definizione di una proposta tecnica per l'erogazione di misure integrative a vantaggio dei borsisti, borsisti disabili, borsisti più meritevoli, e studenti in difficoltà applicabile per l' a.a. 17/18 (in caso di risorse aggiuntive F.I.S. 2017) o per l' a.a. 18/19	proposta tecnica per l'erogazione di misure integrative a vantaggio dei borsisti, borsisti disabili, borsisti più meritevoli, e studenti in difficoltà a.a. 17/18 e a.a. 18/19	-	rispetto cronoprogramma n. 1	-	5,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
			ben. 1.3	Sviluppare maggiori azioni comunicative/informative ai fini della diffusione dei servizi e benefici DSU anche in collaborazione con gli Istituti Universitari	proposta di nuova modalità domanda borsa di studio studenti stranieri per concorso 2018/2019	-	rispetto cronoprogramma n. 2	-	3,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
					organizzazione di focus group finalizzati a documenti di comunicazione interna/esterna condivisi con istituti universitari	-	rispetto cronoprogramma n. 3	-	3,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	
			ben. 1.4	Attuazione DM 10 agosto 2017 percorsi formativi per accesso nuovo concorso per l'insegnamento	Proposta Specifica attuazione nel bando di concorso 2017/2018	-	rispetto cronoprogramma n. 4	-	1,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
RES. 1	Sviluppo capacità abitativa	Monitoraggio avanzamento interventi sia di mantenimento che di sviluppo di nuove strutture	res. 1.1	Apertura residenze Birillo (anno 2019) e S.Cataldo (anno 2020)	elaborazione progettazione degli arredi da mettere a base di gara e definizione modalità di finanziamento	-	rispetto cronoprogramma n. 5	Attivazione residenze progetto Birillo e San Cataldo	3,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	58,02%	58,02%
			res. 1.2	Individuazione nuove disponibilità di posti alloggio sede Pisa	Pubblicazione Avvisi ricerca posti alloggio	-	rispetto cronoprogramma n. 6	Diminuzione tasso di occupazione Campus Praticelli senza diminuire disponibilità di posti alloggio	3,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
			res. 1.3	Mitigare gli effetti di incremento dei costi relativi ai nuovi appalti pulizie e portierato anche a seguito dell'avvio dell'ultima fase di riorganizzazione del servizio di portierato	costi pulizie e portierato (voce di costo 70140 e 70665 centri di costo residenze) bilancio d'esercizio 2018 al netto iva < target predefinito al netto iva (voce di costo 70140 e 70665 centri di costo residenze budget 2018- bilancio previsionale 2018)	costi di pulizie e portierato bilancio 2016 Servizio Residenze € 1.902.949	costi di pulizie e portierato 2018 Servizio Residenze al netto IVA < 2.400.000,00	Invarianza rispetto al 2018 del costo di pulizie e portierato	3,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
RIST. 1	Mantenimento dei livelli di efficienza dei servizi di Ristorazione	Analisi e revisione dei processi di programmazione, gestione e controllo del servizio a gestione diretta	rist. 1.1	Revisione dei modelli statistici in uso per la programmazione della produzione e di previsione pasti	revisione dei modelli in uso e relazione rispetto alle modifiche	-	rispetto cronoprogramma n. 7	diminuzione avanzi di produzione e ottimizzazione programmazione numero dei pasti	6,00%	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	100,00%
			rist. 1.2	Razionalizzazione dei costi relativi agli appalti "Multiservizi/Ausiliari" dei tre territori con eventuali riallocazioni delle funzioni	costi Pulizie e Multiservizi per Ristorazione (voce di costo 70140 e 70145 centri di costo Ristorazione) bilancio d'esercizio 2018 al netto iva < target predefinito al netto iva (voce di costo 70140 e 70145 centri di costo ristorazione budget 2018- bilancio previsionale 2018)	costi di Pulizie e Multiservizi per Ristorazione bilancio 2016 € 2.116.987	costi di pulizie e multiservizi 2018 Servizio Ristorazione < C 2.252.395	Costanza rispetto al 2018 del costo di pulizie e multiservizi	5,00%	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	100,00%
			rist. 1.3	Sviluppo di un sistema di reportistica per l'analisi dei costi di produzione e degli IP	definizione nuova reportistica e metodi di alimentazione che includa IP di produzione e revisione dei metodi di ripartizione dei costi indiretti anche per analisi dei processi (ABC)	-	rispetto cronoprogramma n. 8	utilizzo nuova reportistica	4,00%	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	100,00%



ALL. A) - Relazione finale 2018 - Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO 2018)

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (DSU) – MONITORAGGIO FINALE 2018												
OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO			
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato		
SRP. 1	Ottimizzazione della gestione del Patrimonio Aziendale	Individuazione raccolta e catalogazione dei dati identificativi degli immobili in dotazione dell'Azienda, coprensivi di impianti attrezzature arredi e altri beni mobili	srp 1.1	Catalogazione e popolamento Data Base del Sistema informativo di gestione dell'appalto di manutenzione del patrimonio immobiliare secondo il criterio "per vano"	Descrizione di ogni singolo vano in termini di destinazione d'uso, caratteristiche impiantistiche, caratteristiche tecnologiche, altre dotazioni	-	rispetto cronoprogramma n. 9	sistema informativo del patrimonio immobiliare in uso	3,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	70,00%	70,00%
		Individuazione raccolta e catalogazione dei dati identificativi degli immobili in dotazione dell'Azienda, coprensivi di impianti attrezzature arredi e altri beni mobili	srp 1.2	Determinazione del livello quali quantitativo di servizio delle prestazioni manutentive non ricomprese nell'appalto regionale (macchinari e attrezzature di cucina delle mense a gestione diretta, arredi e complementi di arredo ed elettrodomestici presenti nelle residenze Universitarie) e per le quali l'Azienda dovrà procedere all'affidamento in appalto	Ricognizione e catalogazione ai fini della predisposizione della gara di appalto per affidamento servizio manutentivo e verifica della rispondenza alle prescrizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e relativo aggiornamento Inventario	-	rispetto cronoprogramma n. 10	gestione nuova gara manutenzione	3,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi Approvvigionamenti e contratti- settore lavori e gestione patrimonio,	85,00%	85,00%
		Completare la fase di progettazione per il rilascio del CPI	srp 1.3	Definizione della progettazione definitiva per l'avvio dei lavori	n. progetti definitivi consegnati alla Direzione	-	Consegna di almeno 3 progetti definitivi al 31.12.2018	-	2,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	100,00%	100,00%
		Riqualficazione RU Tolomei	srp 1.4	Ristrutturazione Ru Tolomei e affidamento gestione	Predisposizione documentazione per la procedura di scelta dei soggetti che realizzeranno l'intervento di progettazione, ristrutturazione e gestione della struttura	-	rispetto cronoprogramma n. 11	completamento lavori 2020	2,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi Approvvigionamenti e contratti- settore lavori e gestione patrimonio)	89,02%	89,02%
RES. 2	Migliorare il livello qualitativo dell'ospitalità nelle residenze universitarie	Predisposizione del piano di gestione dell'accoglienza	res. 2.1	Aumentare il grado di soddisfazione dell'utenza ospitata	Condurre customer satisfaction su ospiti borsisti e non, analisi dei risultati e piano di azioni di miglioramento	-	rispetto cronoprogramma n. 12	Predisposizione del piano di gestione dell'accoglienza al fine di migliorare il gradimento dell'utenza	4,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
		Riorganizzazione delle aperture estive ai fini soddisfare il bisogno manifestato	res. 2.2	Riorganizzare le aperture ed incrementare il livello qualitativo dell'ospitalità estiva e/o in convenzione	documento di analisi e proposta per riorganizzazione aperture estive e piano di azioni per il miglioramento del livello qualitativo dell'ospitalità estiva e/o in convenzione	-	rispetto cronoprogramma n. 13	-	4,00%	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%	100,00%
RIST. 2	Verifica coerenza tra la presenza sul territorio dei Servizi Ristorazione rispetto alla potenziale utenza	Analisi delle affluenze effettive e potenziali di ogni punto ristorazione sul territorio regionale anche in collaborazione con gli Istituti Universitari	rist. 2.1	Piano di mantenimento/razionalizzazione dei punti ristoro	documento di analisi delle affluenze effettive e potenziali condotte anche in collaborazione con Istituti Universitari e proposta azioni di razionalizzazione dei punti ristoro	-	rispetto cronoprogramma n. 14	-	4,00%	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	100,00%
		Predisposizione azioni di fidelizzazione dell'utenza e verifica soddisfazione utenza	rist. 2.2	Predisposizione azioni di fidelizzazione dell'utenza e verifica soddisfazione utenza	Condurre customer satisfaction sul servizio (Il piano d'indagine dovrà essere concordato Settore Regionale Dsu e Sostegno alla Ricerca), analisi dei risultati e proposta di azioni di fidelizzazione	-	rispetto cronoprogramma n. 15	Sviluppo proposte di azioni di fidelizzazione e gradimento in miglioramento customer rispetto ai risultati di anni precedenti	6,00%	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	100,00%
STAFF. 1	Diffusione della cultura della Trasparenza e dell'Anticorruzione e mappatura dei processi di approvigionamento	Mappatura dei processi finalizzati all'approvvigionamento di forniture e servizi gestione elenco operatori economici e revisione procedure atti griglie di monitoraggio appalti programmati in corso	staff 1.1	Documento contenente la mappatura dei processi che consente il costante monitoraggio delle procedure	-	rispetto cronoprogramma n. 16	applicazione nuovo strumento/continuo aggiornamento dello strumento	4,00%	Dirigente Gestione Risorse (Approvvigionamento e Contratti - Settore Forniture e Servizi)	100,00%	100,00%	
		Favorire la conoscenza della normativa e implementazione degli strumenti in particolare attraverso l'analisi dei processi di approvigionamento e la codificazione dei relativi strumenti anche al fine del monitoraggio degli appalti	staff 1.2	Formazione in materia di anticorruzione e trasparenza	% dipendenti formati/tot. dipendenti	-	20% (specifico e generale-formatore interno esterno)	-	1,00%	Direzione (Servizio Progetti/attività finanziate, trasparenza e anticorruzione, trattamento dati/immagini)	100,00%	100,00%
		Predisposizione di regolamento che disciplina le fattispecie dell'accesso civico semplice e generalizzato	staff 1.3	Predisposizione regolamento	Predisposizione regolamento	-	rispetto cronoprogramma n. 17	-	2,00%	Direzione (Servizio Progetti/attività finanziate, trasparenza e anticorruzione, trattamento dati/immagini)	100,00%	100,00%
		Publicazione elenco aggiornato dei procedimenti amministrativi	staff 1.4	Predisposizione nuovo elenco procedimenti amministrativi	Predisposizione nuovo elenco procedimenti amministrativi	-	rispetto cronoprogramma n. 18	-	1,00%	Direzione (Servizio Progetti/attività finanziate, trasparenza e anticorruzione,	100,00%	100,00%

OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI								PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato		
GESRI. 1	Miglioramento dei processi interni di supporto ai servizi	Verifica ed eventuale revisione dei processi e degli strumenti, anche in funzione del nuovo assetto organizzativo	gesri 1.1	Analisi della struttura organizzativa finalizzata alla descrizione e all'aggiornamento dei diversi ruoli organizzativi in base ai processi e alle funzioni presidiate	riassegnazione al profilo e aggiornamento posizione negli applicativi 1/3 dipendenti in forza n. posizioni aggiornate/ totale dipendenti	0	33%= 120/360	100% al 2020	2,00%	Dirigente Gestione Risorse (Servizio Gestione, Amministrazione e Sviluppo Risorse Umane)	100,00%	100,00%
			gesri 1.2	Attuazione Piano dei fabbisogni	Avvio procedure concorsuali programmate nel piano dei fabbisogni per il 2018 che si rendono possibili da un punto di vista normativo	-	rispetto cronoprogramma n. 19	-	4,00%	Dirigente Gestione Risorse (Servizio Gestione, Amministrazione e Sviluppo Risorse Umane)	100,00%	100,00%
			gesri 1.3	Acquisizione della Certificazione ISO 9001 con passaggio alla revisione 2015	Certificazione ISO 9001 con passaggio alla revisione 2015	certificazi one anno 2017 9001:2008	rispetto cronoprogramma n. 20	-	1,00%	Direzione (Servizio Qualità Sicurezza e RSPP)	100,00%	100,00%
			gesri 1.4	Piattaforma immateriale pagamenti "PAGOPA": estensione del servizio a tutte le tipologie di debiti dell'utenza studentesca	servizio esteso a tutte le tipologie di debiti dell'utenza studentesca	-	rispetto cronoprogramma n. 21	-	2,00%	Direzione (Gestione Applicativi e Amministrazione Digitale)	100,00%	100,00%
			gesri 1.5	Messa in funzione del nuovo sw unico Gestione Studenti	implementazione nuovo software (incluso portale domanda di borsa di studio)	-	rispetto cronoprogramma n. 22	-	3,00%	Dirigente Servizi agli studenti	98,25%	98,25%
			gesri 1.6	Messa in sicurezza dell'infrastruttura virtuale interna e dei dati	installazione e configurazione nuovi apparati per la messa in sicurezza e garanzia di continuità dell'infrastruttura virtuale interna e dei software per l'invio e la gestione delle copie di sicurezza su infrastruttura CMC CLOUD	-	rispetto cronoprogramma n. 23	conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1 agosto 2015 "Misure Minime di Sicurezza ICT per le pubbliche Amministrazioni"	2,00%	Dirigente Gestione Risorse (Servizio Sistemi Informatici)	100,00%	100,00%
RIST. 3	Migliorare le modalità di accesso ai servizi del DSU	Messa a punto della Carta unica regionale dello studente per l'accesso ai servizi del DSU	rist. 3	Introduzione della Carta unica destinata agli studenti universitari	Consegna della Carta Unica alla matricole da parte delle Università degli studi	-	rispetto cronoprogramma n. 26	-	5,00%	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	100,00%
STAFF.2	Migliorare il processo di cd "valutazione dal basso"	Verifica del clima e benessere organizzativo	staff .2	Assicurare un indirizzo coerente con gli obiettivi strategici e rispetto alla capacità di coordinamento della struttura	distribuzione questionari e analisi risultati	-	distribuzione questionario valutazione dal basso del direttore e clima organizzativo raccolta e analisi risultati	continua analisi	2,00%	Direzione	-	-
SRP. 2	Ottimizzare la gestione degli immobili in disponibilità del DSU (S. Apollonia)	Garantire maggiori spazi destinati agli studenti universitari	srp 2	Rifunzionalizzazione del complesso architettonico di Santa Apollonia	PROGETTAZIONE DEFINITIVA da consegnare alla direzione	-	rispetto cronoprogramma n. 24	-	1,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	99,04%	99,04%
STAFF. 3	Aumentare la partecipazione e la conoscenza degli studenti rispetto alle attività del Dsu Toscana	Implementare azioni finalizzate all'informazione dell'utenza sui servizi erogati ed alla partecipazione attiva dei Gruppi/Associazioni studentesche rispetto ad alcuni obiettivi fissati dal DSU stesso	staff .3	Predisposizione del bando 2018 per l'erogazione di contributi finanziari ad Associazioni studentesche o a Gruppi in particolare per iniziative collegate ad ambiti e attività stabiliti dall'Azienda	Approvazione Bando contributi finanziari ad Associazioni / Gruppi per iniziative collegate ad ambiti e attività stabiliti dall'Azienda	-	rispetto cronoprogramma n. 25	-	1,00%	Direzione (Comunicazione Informazione Cultura e Sport)	100,00%	100,00%
STAFF.4	Efficacia ed efficienza nella programmazione e realizzazione degli interventi di investimento e nell'utilizzo delle risorse regionali a ciò finalizzate	Ottimizzare le tempistiche, gli strumenti e le interrelazioni con gli uffici regionali per la programmazione degli interventi di investimento, anche al fine di una maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse regionali	staff .4	Presentazione a Regione Toscana di una proposta di interventi di investimento per il triennio 2019-2021, indicante per ciascun intervento: a) descrizione, b) cronoprogramma di massima c) fabbisogno finanziario suddiviso nelle diverse annualità del triennio con riferimento alla effettiva esigibilità del credito nell'anno di finanziamento	Proposta tecnica degli interventi 2019/21 con cronoprogramma di massima e allocazione delle risorse sulle annualità di effettiva esigibilità delle risorse a Regione Toscana- Settore DSU e sostegno alla ricerca entro 15/09/2018	-	entro il 15/09/2018	-	3,00%	Direzione (Controllo di gestione)	100,00%	100,00%
STAFF. 5	Ottimizzazione gestione risorse FSE	tempestiva rendicontazione degli interventi individuali	staff .5	raggiungimento obiettivo di certificazione delle spese previsto dall'Autorità di Gestione per la certificazione delle spese anno 2018	n. tirocini e voucher rendicontati entro il 30/09/2018/ n. tirocini e voucher liquidati e rendicontati alla data del 15/07/2018 = 70%	-	concludere rendicontazione entro il 30/09/2018 dei tirocini curricolari e voucher pagati al 15/07/2018	-	1,00%	Direttore (Servizio Budgeting e Reporting FSE)	100,00%	100,00%
									100,00%			97,05%

3. OBIETTIVI 2018 NON COMPLETAMENTE CONSEGUITI

Di seguito si riportano gli obiettivi non completamente raggiunti corredati dal relativo cronoprogramma per facilitare la comprensione dei risultati parziali conseguiti.

RES 1.1 - Apertura residenze Birillo (anno 2019) e S.Cataldo (anno 2020)

OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE		
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato			
RES.1	Sviluppo capacità abitativa	Monitoraggio avanzamento interventi sia di mantenimento che di sviluppo di nuove strutture	res 1.1	Apertura residenze Birillo (anno 2019) e S.Cataldo (anno 2020)	elaborazione progettazione degli arredi da mettere a base di gara e definizione modalità di finanziamento	-	rispetto cronoprogramma n. 5	Attivazione residenze progetto Birillo e San Cataldo	3,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	58,02%	58,02%	Applicato ritardo nella valutazione della prima fase con peso 70% (valutata al 48,02%). L'ultima fase del cronoprogramma con peso 30%, in base alle considerazioni effettuate della Direzione sul totale dei posti letti progettati, è stata valutata al 10%

Cronoprogramma 5)

res 1.1							MONITORAGGIO			nota Regione Toscana
RISULTATO ATTESO: Apertura residenze Birillo (anno 2019) e S.Cataldo (anno 2020) Valore target - entro il 31/12/2018										
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati	
1	ANALISI DELLE ESIGENZE PER L'ARREDO DELLE RU BIRILLO E SAN CATALDO ANCHE ATTRAVERSO CONFRONTO CON SERVIZIO RESIDENZE E DEFINIZIONE DI MASSIMA DELLE RISORSE NECESSARIE	REPORT	01/02/18	31/03/18	PIARULLI interim (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	70,00%	27/04/18	incontro effettuato il 06 marzo. Le risorse necessarie sono state comunicate ed inserite nella Relazione al Bilancio consuntivo approvato in CdA il 27/04/17 (quale possibile utilizzo dell'utile d'esercizio 2017 nel caso di destinazione dello stesso da parte Regione Toscana)	Barbara Innocenti	Applicato ritardo nella valutazione della prima fase con peso 70% (valutata al 48,02%).
2	ELABORAZIONE E CONSEGNA PROGETTAZIONE DEGLI ARREDI COMPLETA DI TUTTI GLI ELEMENTI PER L'ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE DI GARA	PROGETTAZIONE	01/06/18	31/12/18	PIARULLI interim (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	30,00%	31/12/18	E' stata completata la fase di progettazione degli arredi della residenza Campus Birillo in quanto lo stato avanzamento lavori ha consentito di determinare con adeguato dettaglio quanto necessario. In merito alla Residenza S. Cataldo, il ritardo nella ripresa dei lavori di realizzazione della residenza non ha consentito di avere a disposizione quanto utile per completare una progettazione di dettaglio. La stessa attività di progettazione dei fabbisogni si è quindi fermata ad un livello ancora preliminare	Barbara Innocenti	L' ultima fase del cronoprogramma con peso 30%, in base alle considerazioni effettuate della Direzione sul totale dei posti letti progettati, è stata valutata al 10%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%				



SRP 1. - Catalogazione e popolamento Data Base del Sistema informativo di gestione dell'appalto di manutenzione del patrimonio immobiliare secondo il criterio "per vano"

OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE	
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato		
SRP. 1	Ottimizzazione della gestione del Patrimonio Aziendale	Individuazione raccolta e catalogazione dei dati identificativi degli immobili in dotazione dell'Azienda, comprensivi di impianti attrezzature arredi e altri beni mobili	srp 1.1 Catalogazione e popolamento Data Base del Sistema informativo di gestione dell'appalto di manutenzione del patrimonio immobiliare secondo il criterio "per vano"	Descrizione di ogni singolo vano in termini di destinazione d'uso, caratteristiche impiantistiche, caratteristiche tecnologiche, altre dotazioni	-	rispetto cronoprogramma n. 9	sistema informativo del patrimonio immobiliare in uso	3,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	70,00%	70,00%	-

Cronoprogramma 9)

srp1.1							MONITORAGGIO			nota Regione Toscana
RISULTATO ATTESO: Catalogazione e popolamento Data Base del Sistema informativo di gestione dell'appalto di manutenzione del patrimonio immobiliare secondo il criterio "per vano"										
Valore target - entro il 31/12/2018										
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati	
1	ORGANIZZAZIONE RICOGNIZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE IN COERENZA CON LE INDICAZIONI DETTATE AL RIGUARDO DEGLI ATTI GARA DELL'APPALTO REGIONALE	DEFINIZIONE CRONOPROGRAMMA, DEL CONTENUTO SCHEDE DI RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE DEI CRITERI DA ADOTTARE E INDICAZIONI OPERATIVE AGLI OPERATORI	01/02/18	31/03/18	PIARULLI <i>interim</i> (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	30,00%	27/3/18	Cronoprogramma definiti ed inviati	email Barbara Innocenti del 27/03/18	per uniformità di azione con la Regione e gli altri Enti dipendenti, una singola fase non può considerarsi conseguita parzialmente, salvo casi particolari (comunque da valutare); la percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 70%
2	RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	RISPETTO CRONOPROGRAMMA	01/04/18	31/10/18	PIARULLI <i>interim</i> (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	40,00%	31/10/18	Completata la ricognizione e catalogazione con schede in formato digitale	Barbara Innocenti	
3	COMPLETAMENTO RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE IN COERENZA CON LE INDICAZIONI DETTATE AL RIGUARDO DEGLI ATTI GARA DELL'APPALTO REGIONALE	DOCUMENTO CONTENENTE LA DESCRIZIONE DI OGNI SINGOLO VANO IN TERMINI DI DESTINAZIONE D'USO CARATTERISTICHE IMPIANTISTICHE CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE E ALTRE DOTAZIONI	01/10/18	30/11/18	PIARULLI <i>interim</i> (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	30,00%	31/12/18	Completata la catalogazione completa e fatta parte di predisposizione per il popolamento del Data Base del Sistema informativo regionale" (predisposizione della documentazione del lotto Firenze, della documentazione del lotto di Pisa e della documentazione del lotto di Siena). La fase è in corso di completamento	Barbara Innocenti	
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%				



SRP 1.2 - Determinazione del livello quali quantitativo di servizio delle prestazioni manutentive non ricomprese nell'appalto regionale (macchinari e attrezzature di cucina delle mense a gestione diretta, arredi e complementi di arredo ed elettrodomestici presenti nelle residenze Universitari) e per le quali l'Azienda dovrà procedere all'affidamento in appalto

OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE		
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato			
SRP. 1	Ottimizzazione della gestione del Patrimonio Aziendale	Individuazione raccolta e catalogazione dei dati identificativi degli immobili in dotazione dell'Azienda, coprensi di impianti attrezzature arredi e altri beni mobili	srp 1.2	Determinazione del livello quali quantitativo di servizio delle prestazioni manutentive non ricomprese nell'appalto regionale (macchinari e attrezzature di cucina delle mense a gestione diretta, arredi e complementi di arredo ed elettrodomestici presenti nelle residenze Universitari) e per le quali l'Azienda dovrà procedere all'affidamento in appalto	Ricognizione e catalogazione ai fini della predisposizione della gara di appalto per affidamento servizio manutentivo e verifica della rispondenza alle prescrizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e relativo aggiornamento inventario	-	rispetto cronoprogramma n. 10	gestione nuova gara manutenzione	3,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio Approvvigionamenti e contratti- settore lavori e gestione patrimonio,	85,00%	85,00%	-

Cronoprogramma 10)

srp 1.2							MONITORAGGIO			
RISULTATO ATTESO: Determinazione del livello quali quantitativo di servizio delle prestazioni manutentive non ricomprese nell'appalto regionali (macchinari e attrezzature di cucina delle mense a gestione diretta, arredi, complementi di arredo ed elettrodomestici presenti delle residenze Universitari) e per le quali l'Azienda dovrà procedere all'affidamento in appalto Valore target - entro il 31/12/2018										
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati	
1	ORGANIZZAZIONE RICOGNIZIONE MACCHINARI ED ATTREZZATURE IN DOTAZIONE ALLE MENSA A GESTIONE DIRETTA ARREDI E COMPLEMENTI DI ARREDO ED ELETTRODOMESTICI PRESENTI NELLE RESIDENZE UNIVERSITARI	DEFINIZIONE CRONOPROGRAMMA, DEL CONTENUTO SCHEDE DI RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE DEI CRITERI DA ADOTTARE E INDICAZIONI OPERATIVE AGLI OPERATORI	01/02/18	31/03/18	PIARULLI interim (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	30,00%	27/03/18	Cronoprogramma definiti ed inviati	email Barbara Innocenti del 27/03/2018	
2	RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE MACCHINARI ED ATTREZZATURE IN DOTAZIONE ALLE MENSA A GESTIONE DIRETTA	RISPETTO CRONOPROGRAMMA	01/04/18	15/05/18	PIARULLI interim (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	15,00%	15/05/18	La ricognizione delle attrezzature della mensa sono state terminate entro il 15 maggio	email Barbara Innocenti del 02/07/2018 per la rimodulazione delle fasi del cronoprogramma dell'obiettivo	
3	RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE ARREDI E COMPLEMENTI DI ARREDO ED ELETTRODOMESTICI PRESENTI NELLE RESIDENZE UNIVERSITARI E SEDI AZIENDALI	RISPETTO CRONOPROGRAMMA	01/04/18	31/10/18	PIARULLI interim (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	15,00%	31/10/18	Fase conclusa	Barbara Innocenti	
4	COMPLETAMENTO RICOGNIZIONE E CATALOGAZIONE E DEFINIZIONE FABBISOGNO MANUTENTIVO AI FINI PREDISPOSIZIONE PROCEDURE DI GARA	DOCUMENTO CONTENENTE LA DESCRIZIONE DI ARREDI E DOCUMENTO DI OGNI SINGOLA ATTREZZATURA E MACCHINARIO MENSA E RELATIVO FABBISOGNO MANUTENTIVO	15/05/18	31/10/18	PIARULLI interim (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	10,00%	31/10/18	Effettuata ricognizione e catalogazione con definizione delle necessità manutentive	Barbara Innocenti	
5	VERIFICA DI RISPONDEZA DELLE PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA	DOCUMENTO CONTENENTE VERIFICA DELLA RISPONDEZA E INDIVIDUAZIONE EVENTUALI INTERVENTI NECESSARI IN MATERIA	01/07/18	31/10/18	PIARULLI (Servizio Qualità Sicurezza e RSPP, Gestione)	15,00%	31/10/18	Relazione di analisi delle attrezzature e catalogazione rispetto a normativa macchine	Ornella Fantoni	
6	AGGIORNAMENTO INVENTARIO	REGISTRO BENI AMMORTIZZABILI AGGIORNATO (ANCHE CON RISULTATI OBIETTIVO srp 1.1)	01/07/18	31/12/18	PIARULLI interim (estione Risorse economico-finanziarie)	15,00%	-	E' stato effettuato e completato tutto l'inventario fisico resta da aggiornare il registro dei beni ammortizzabili	Tenaglia Luciana	
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%				



SRP 1. 4 - Ristrutturazione Ru Tolomei e affidamento gestione

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (DSU) - MONITORAGGIO FINALE 2018													
OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE		
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato			
SRP. 1	Ottimizzazione della gestione del Patrimonio Aziendale	Riqualificazione RU Tolomei	srp 1.4	Ristrutturazione Ru Tolomei e affidamento gestione	Predisposizione documentazione per la procedura di scelta dei soggetti che realizzeranno l'intervento di progettazione, ristrutturazione e gestione della struttura	-	rispetto cronoprogramma n. 11	completamento lavori 2020	2,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizio Approvvigionamenti e contratti- settore lavori e gestione patrimonio)	89,02%	89,02%	Applicato ritardo nella valutazione della prima fase con peso 50% (valutata al 49,02%). L'ultima fase del cronoprogramma non sembra conclusa

Cronoprogramma 11)

rsp 1.4							MONITORAGGIO			nota Regione Toscana
RISULTATO ATTESO: Ristrutturazione Ru Tolomei e affidamento gestione Valore target - entro il 31/12/2018										
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati	
1	STUDIO DI FATTIBILITA' TECNICA E STIMA DEL VALORE DEI LAVORI	DOCUMENTO DI ANALISI	01/02/18	30/11/18	PIARULLI <i>interim</i> (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	50,00%	06/12/18	La relazione dello studio di fattibilità e stima lavori in merito alla ristrutturazione della residenza Tolomei è stata presentata. Si evidenzia la complessità per l'attività svolta anche a seguito delle nuove indicazioni da parte della Direzione impartite in data 30 settembre	Barbara Innocenti	Applicato ritardo nella valutazione della prima fase con peso 50% (valutata al 49,02%).
2	ANALISI DEI POTENZIALI SOGGETTI E DELLE TIPOLOGIE CONTRATTUALI	DOCUMENTO DI ANALISI	01/02/18	30/11/18	PIARULLI <i>interim</i> Servizio Approvvigionamenti e contratti- settore lavori e gestione patrimonio	40,00%	27/11/18	Documento di analisi e tipologie contrattuali.	Claudio Papini	
3	DEFINIZIONE PIANO DI FATTIBILITA' ECONOMICA FINANZIARIA	PIANO DI FATTIBILITA'	01/12/18	31/12/18	PIARULLI (Servizio Controllo di Gestione)	10,00%	31/12/18	Sia il documento della fase 1 che della fase 2 contengono ipotesi di fattibilità economico finanziaria strettamente connesse sia alla tipologia di gestione (diretta/indiretta) che alla tipologia di intervento di recupero/ristrutturazione. Sono in corso alcune valutazioni da parte degli uffici e degli organi interni all'Azienda (commissioni residenze, Cda) al fine di individuare l'ipotesi ritenuta percorribile	Claudio Papini/Barbara Innocenti	L'ultima fase del cronoprogramma non sembra conclusa
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%				



GESRI 1.5 -Messa in funzione del nuovo sw unico Gestione Studenti

OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE		
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato			
GESRI. 1	Miglioramento dei processi interni di supporto ai servizi	Verifica ed eventuale revisione dei processi e degli strumenti, anche in funzione del nuovo assetto organizzativo	gesri 1.5	Messa in funzione del nuovo sw unico Gestione Studenti	implementazione nuovo software (incluso portale domanda di borsa di studio)	-	rispetto cronoprogramma n. 22	-	3,00%	Dirigente Servizi agli studenti	98,25%	98,25%	Applicato ritardo nella valutazione della seconda fase con peso 30% (valutata al 28,25%)

Cronoprogramma 22)

gesri 1.5							MONITORAGGIO			nota Regione Toscana
VALORE ATTESO: Messa in funzione del nuovo sw unico Gestione Studenti Valore target - entro il 31/07/2018										
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati	
1	DEFINIZIONE TEST DI FUNZIONALITA' DA EFFETTUARE E VERIFICA DI FUNZIONAMENTO (AMBIENTE DI PROVA)	AMBIENTE DI TEST IN USO E REPORT RISULTATI TEST DI UTILIZZO	01/02/18	31/05/18	BELTRAMI	50,00%	30/05/18	Fase completata	prot. 7079/18 Marco Aleksy Commisso	
2	FORMAZIONE OPERATORI	ATTIVITA' DI FORMAZIONE OPERATORI AREA SERVIZI AGLI STUDENTI	01/02/18	30/09/18	BELTRAMI	30,00%	15/10/18	effettuata formazione teorica e on the job al personale degli interventi monetari l'area studenti per rispettare l'elaborazione della graduatoria e la sua pubblicazione per il 1/10/2018 come previsto dal bando; ulteriore formazione al personale delle residenze entro la metà del mese di ottobre	prot. 8339/18 Magda Beltrami; mail Marco Aleksy Commisso 8/10/2018; 25/10/18	Applicato ritardo nella valutazione della seconda fase con peso 30% (valutata al 28,25%)
3	DEFINIZIONE TEST DI FUNZIONALITA' DA EFFETTUARE E VERIFICA DI FUNZIONAMENTO (AMBIENTE DI PRODUZIONE)	AMBIENTE DI PRODUZIONE COMPLETO DI ARCHIVI	01/07/17	30/09/18	BELTRAMI	20,00%	30/09/18	Fase completata	prot. 8339/18 Magda Beltrami; mail Marco Aleksy Commisso 8/10/2018; 25/10/18	
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%				

SRP 2 - Rifunionalizzazione del complesso architettonico di Santa Apollonia

OBIETTIVI STRATEGICI	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RISULTATI ATTESI E INDICATORI							PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE
		Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019-2020	Peso %	Responsabile attuazione	Indicatore	Risultato	
SRP. 2	Ottimizzare e la gestione degli immobili in disponibilità del DSU (S. Apollonia) Garantire maggiori spazi destinati agli studenti universitari	srp 2 Rifunionalizzazione del complesso architettonico di Santa Apollonia	PROGETTAZIONE DEFINITIVA da consegnare alla direzione	-	rispetto cronoprogramma n. 24	-	1,00%	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio (Servizi tecnici tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	99,04%	99,04%	Applicato ritardo nella valutazione dell'ultima fase (valutata al 29,04%)

Cronoprogramma 24)

SRP. 2							MONITORAGGIO			nota Regione Toscana
RISULTATO ATTESO: Rifunionalizzazione del complesso architettonico di Santa Apollonia Valore target - entro il 31/12/2018										
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati	
1	Predisposizione atti preparatori all'indizione di gara affidamento progettazione definitiva/esecutiva	PREDISPOSIZIONE DOCUMENTI DI GARA	01/02/18	31/08/18	PIARULLI <i>interim</i> (servizi tecnici manutentivi, implementativi e adeguamento normativo)	70,00%	28/12/18	Gli atti interni sono stati predisposti nei tempi previsti. Si segnalano: 1) difficoltà nella definizione da parte di Regione e Fondazioni regionali del modello di progetto culturale che si vuole realizzare nel complesso e a cui deve poi ispirarsi la progettazione delle opere da eseguire. 2) Necessità di acquisire il parere della Soprintendenza rispetto ad alcuni interventi trattandosi di bene sottotutela. 3) Ritardo nella formalizzazione del ruolo assegnato dalla Regione all'Azienda di stazione appaltante della progettazione e dei lavori, intervenuta solo il 14 settembre scorso (Decreto dirigenziale n. 14343). La predisposizione degli atti di gara si è conclusa il 6/12/2018, è stata data visibilità in Regione con mail del Direttore dell'11/12/2018 e richiesta di valutazione sulle tempistiche di indizione della gara	MAIL PAPINI CLAUDIO DEL 2/10/2018; mail Claudio Papini 6/12/2018	
2	INDIZIONE GARA DI AFFIDAMENTO PROGETTAZIONE DEFINITIVA /ESECUTIVA	INDIZIONE GARA	01/09/2018	31/12/2018	PIARULLI <i>interim</i> (Approvvigionamento e Contratti - Settore Lavori e gestione Patrimonio)	30,00%	04/01/19	Con proposta di provvedimento n. 2075/18 del 28/12/2018 proposta di provvedimento a contrarre del Direttore per l'affidamento dei servizi di progettazione di fattibilità, definitiva e esecutiva nonché di coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione dei lavori di restauro conservativo di una porzione del complesso S. Apollonia e provvedimento di indizione n. 3 del 4 gennaio del Direttore	Provvedimento n. 3 del 4/1/2019	
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%				Applicato ritardo nella valutazione dell'ultima fase (valutata al 29,04%)

4. RISULTATI 2018: PERFORMANCE DI ENTE/PERFORMANCE DI AREA

I dati riguardanti il monitoraggio finale del Piano della Prestazione Organizzativa 2018 dell'Azienda sono stati oggetto di confronto con l'OIV, insieme alla Direzione Cultura e Ricerca, con il Settore Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane della Regione Toscana: l'esito sui risultati del monitoraggio finale degli obiettivi 2018, e sulle proposte di valutazione del grado di raggiungimento di ciascun obiettivo aziendale, è stato comunicato all'Azienda con mail del 14 marzo 2019.

Dalla consuntivazione dei dati sintetizzati nella presente Relazione a chiusura del ciclo della performance aziendale per l'anno 2018, in attesa di disporre dei dati a consuntivo con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2018 entro il 30 aprile, sulla base della proposta di valutazione elaborata dall'O.I.V. e delle conseguenti determinazioni di competenza del C.d.A. aziendale, conduce in via provvisoria alle seguenti percentuali rappresentative della Performance di Ente e delle Performance di Area:

Performance di Ente	97,05%
Performance Aree	
area servizi ristorazione	100,00%
area servizi agli studenti (1)	99,83%
area gestione risorse (2)	99,46%
area servizi alle residenze e al patrimonio (3)	83,64%
area staff direzione (4)	99,82%
(1) Servizi: benefici e interventi monetari, residenze	
(2) Servizi: approvvigionamenti e contratti settore forniture e servizi, gestione risorse economico-finanziarie, gestione amministrazione e sviluppo risorse umane, sistemi informatici	
(3) Servizi: approvvigionamenti e contratti settore lavori e gestione patrimonio, tecnici manutentivi implementativi e adeguamento normativo	
(4) Servizi: Servizi: controllo di gestione, controllo operativo, budgeting e reporting FSE, qualità e sicurezza, progetti attività finanziate trasparenza e anticorruzione, gestione applicativi e amministrazione digitale, informazione e comunicazione cultura e sport	

Si evidenzia che il risultato in merito all'**obiettivo staff. 2** "Migliorare il processo di "valutazione dal basso", risultato atteso era "Assicurare un indirizzo coerente con gli obiettivi strategici e rispetto alla capacità di coordinamento della struttura", *target* "distribuzione questionario valutazione dal basso del direttore e clima organizzativo raccolta e analisi risultati entro 31.12.2018", inserito nel piano degli obiettivi 2018 ma non considerato all'interno delle performance di Area perchè considerato esclusivamente ai fini della prestazione individuale del Direttore

Segue lo schema riepilogativo del calcolo della performance a livello complessivo aziendale di Ente e di Area per le diverse aree dell'assetto organizzativo aziendale.



ALL. A) - Relazione finale 2018 - Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO 2018)

CALCOLO PERFORMANCE ARDSU 2018				PESI PER OGNI AREA					PERFORMANCE DI ENTE (media ponderata = % raggiungimento obiettivo / totale pesi)	RIPROPORZIONAMENTO PESI INTERNI D'AREA					RISULTATI PONDERATI D'AREA					
obiettivi	risultato atteso	Responsabile attuazione	% raggiungimento obiettivo	area servizi ristorazione	area servizi agli studenti	area gestione risorse	area servizi residenze e al patrimonio	area staff direzione		area servizi ristorazione	area servizi agli studenti	area gestione risorse	area servizi residenze e al patrimonio	area staff direzione	area servizi ristorazione	area servizi agli studenti	area gestione risorse	area servizi residenze e al patrimonio	area staff direzione	
rist. 1.1	Revisione dei modelli statistici in uso per la programmazione della produzione e di previsione pasti	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	6,00%					6,00%	20,00%				20,00%						
rist. 1.2 (*)	Razionalizzazione dei costi relativi agli appalti "Multiservizi/Ausiliari" dei tre territori con eventuali riallocazioni delle funzioni	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	5,00%					5,00%	16,67%				16,67%						
rist. 1.3	Sviluppo di un sistema di reportistica per l'analisi dei costi di produzione e degli IP	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	4,00%					4,00%	13,33%				13,33%						
rist. 2.1	Piano di mantenimento/razionalizzazione dei punti ristoro	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	4,00%					4,00%	13,33%				13,33%						
rist. 2.2	Predisposizione azioni di fidelizzazione dell'utenza e verifica soddisfazione utenza	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	6,00%					6,00%	20,00%				20,00%						
rist. 3	Introduzione della Carta unica destinata agli studenti universitari	Dirigente Servizio Ristorazione	100,00%	5,00%					5,00%	16,67%				16,67%						
res 1.1	Apertura residenze Birillo (anno 2019) e S.Cataldo (anno 2020)	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio	58,02%				3,00%		1,74%			22,47%						13,04%		
res 1.2	Individuazione nuove disponibilità di posti alloggio sede Pisa	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		3,00%				3,00%	10,00%				10,00%						
res 1.3 (*)	Mitigare gli effetti di incremento dei costi relativi ai nuovi appalti pulizie e portierato anche a seguito dell'avvio dell'ultima fase di riorganizzazione del servizio di portierato	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		3,00%				3,00%	10,00%				10,00%						
res. 2.1	Aumentare il grado di soddisfazione dell'utenza ospitata	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		4,00%				4,00%	13,33%				13,33%						
res. 2.2	Riorganizzare le aperture ed incrementare il livello qualitativo dell'ospitalità estiva e o in convenzione	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		4,00%				4,00%	13,33%				13,33%						
ben. 1.1	Erogazione borsa servizi a tutti gli idonei	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		1,00%				1,00%	3,33%				3,33%						
ben 1.2	Definizione di una proposta tecnica per l'erogazione di misure integrative a vantaggio dei borsisti disabili, borsisti più meritevoli, e studenti in difficoltà applicabile per f.a.a. 17/18 (in caso di risorse aggiuntive F.I.S. 2017) o per f.a.a. 18/19	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		5,00%				5,00%	16,67%				16,67%						
ben 1.3	Sviluppare maggiori azioni comunicative/informative ai fini della diffusione dei servizi e benefici DSU anche in collaborazione con gli Istituti Universitari	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		6,00%				6,00%	20,00%				20,00%						
ben 1.4	Attuazione DM 10 agosto 2017 percorsi formativi per accesso nuovo concorso per l'insegnamento	Dirigente Servizi agli studenti	100,00%		1,00%				1,00%	3,33%				3,33%						
gesri 1.1	Analisi della struttura organizzativa finalizzata alla descrizione e all'aggiornamento dei diversi nuclei organizzativi in base ai processi e alle funzioni presidiate	Dirigente Gestione Risorse	100,00%			2,00%			2,00%		16,06%					16,06%				
gesri 1.2	Attuazione Piano dei fabbisogni	Dirigente Gestione Risorse	100,00%			4,00%			4,00%		32,13%					32,13%				
gesri 1.3	Acquisizione della Certificazione ISO 9001 con passaggio alla revisione 2015	Direzione	100,00%				1,00%		1,00%			8,20%							8,20%	
gesri 1.4	Piattaforma immateriale pagamenti "PAGOPA": estensione del servizio a tutte le tipologie di debiti dell'utenza studentesca	Direzione	100,00%				2,00%		2,00%			16,39%							16,39%	
gesri 1.5	Messa in funzione del nuovo sw unico Gestione Studenti	Dirigente Servizi agli studenti	98,25%		3,00%				2,95%	10,00%				9,83%						
gesri 1.6	Messa in sicurezza dell'infrastruttura virtuale interna e dei dati	Dirigente Gestione Risorse	100,00%			2,00%			2,00%		16,06%					16,06%				
srp 1.1	Catalogazione e popolamento Data Base del Sistema informativo di gestione dell'appalto di manutenzione del patrimonio immobiliare secondo il criterio "per vano"	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio	70,00%				3,00%		2,10%			22,47%							15,73%	
srp 1.2	Determinazione del livello quali quantitativo di servizio delle prestazioni manutentive non ricomprese nell'appalto regionale (macchinari e attrezzature di cucina delle mense a gestione diretta, arredi e complementi di arredo ed elettrodomestici presenti nelle residenze Universitarie) e per le quali l'Azienda dovrà procedere all'affidamento in appalto	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio	85,00%			0,45%	2,55%		2,55%		3,61%	19,10%					3,07%		19,10%	
srp 1.3	Definizione della progettazione definitiva per l'avvio dei lavori	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio	100,00%				2,00%		2,00%			14,98%							14,98%	
srp 1.4	Ristrutturazione Ru Tolomei e affidamento gestione	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio	89,02%				1,80%	0,20%	1,78%			13,48%	1,64%						13,38%	1,46%
srp 2	Rifunionalizzazione del complesso architettonico di Santa Apollonia	Dirigente Servizi alle Residenze ed al Patrimonio	99,04%				1,00%		0,99%			7,49%							7,42%	
staff 1.1	Mappatura dei processi finalizzati all'approvvigionamento di forniture e servizi gestione elenco operatori economici e revisione procedure atti griglie di monitoraggio appalti programmati e in corso	Dirigente Gestione Risorse	100,00%			4,00%			4,00%		32,13%								32,13%	
staff 1.2	Formazione in materia di anticorruzione e trasparenza	Direzione	100,00%					1,00%	1,00%			8,20%							8,20%	
staff 1.3	Predisposizione di regolamento che disciplina le fattispecie dell'accesso civico semplice e generalizzato	Direzione	100,00%					2,00%	2,00%			16,39%							16,39%	
staff 1.4	Pubblicazione elenco aggiornato dei procedimenti amministrativi	Direzione	100,00%					1,00%	1,00%			8,20%							8,20%	
staff 2 (**)	Assicurare un indirizzo coerente con gli obiettivi strategici e rispetto alla capacità di coordinamento della struttura	Direzione solo direttore										0,00%								
staff 3	Predisposizione del bando 2018 per l'erogazione di contributi finanziari ad Associazioni studentesche o a Gruppi in particolare per iniziative collegate ad ambiti e attività stabili dell'Azienda	Direzione	100,00%					1,00%	1,00%			8,20%							8,20%	
staff 4	Presentazione a Regione Toscana di una proposta di interventi di investimento per il triennio 2019-2021, indicante per ciascun intervento: a) descrizione, b) cronoprogramma di massima c) fabbisogno finanziario suddiviso nelle diverse annualità del triennio con riferimento alla effettiva esigibilità del credito nell'anno di riferimento.	Direzione	100,00%					3,00%	3,00%			24,59%							24,59%	
staff 5	raggiungimento obiettivo di certificazione delle spese previsto dall'Autonità di Gestione per la certificazione delle spese anno 2018	Direzione	100,00%					1,00%	1,00%			8,20%							8,20%	

L'appartenza degli obiettivi alle aree aziendali è determinata dalla dirigenza responsabile dell'attuazione dell'obiettivo e non dal codice assegnato all'obiettivo. Nel caso alle aree risultino coinvolte ne si tiene conto per il peso corrispondente

30,00% 30,00% 12,45% 13,35% 12,20% **97,05%** 100,00% 100,00% 100,00% 100,00% 100,00% 100,00% 99,83% 99,46% 83,64% 99,82%

(*) Obiettivi da validare con l'approvazione del Bilancio di esercizio 2018 entro il 30/04/19

(**) Obiettivo valutazione solo Direttore