



Relazione sulla qualità della prestazione 2020



INDICE

PREMESSA

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1 LE INIZIATIVE IN "EMERGENZA COVID"

1.2 LE ATTIVITA' 2020: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

1.2.1 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA

1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2020

1.5.1 IL CONCORSO A.A. 19/20 BORSE DI STUDIO

1.5.2 IL SERVIZIO RESIDENZE

1.5.3 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, predisponde 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, eche 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 2020, **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 PQPOe dei Piani degli obiettivi di Area con la delibera del 30/20 del 30 aprile 2020. 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. 72/19 del 20 dicembre 2019e successivamente, a seguito dell'avvento dell'emergenza sanitaria Covid 19, variato con deliberazione n 29/20 del 30 aprile e deliberazione n. 55/20 del 5 novembre.

L'avvento della pandemia, infatti, ha condizionato il contenuto del PQPO e dei Piani di Area 2020, le tempistiche di approvazioni nonché la necessità delle rimodulazioni in corso d'anno. Gli obiettivi di cui il Cda aveva preso atto con propria deliberazione n. 6/20 del 30 gennaio, in attesa di approvarli dopo i previsti confronti con gli uffici regionali e con l'OIV, sono stati completamente rivisti a causa dell'esplosione della pandemia; gli obiettivi del Pqpo e dei Piani di Area approvati con deliberazione n. 30/20 sono stati successivamente rimodulati, in occasione del monitoraggio infraannuali con deliberazioni n. 42/20 del 4 agosto e n. 56/20 del 5 novembre 2020.

A seguito dell'approvazione degli PQPO e Piani di Area, 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. **Dal 2020, pertanto, nella presente Relazione è inserito il monitoraggio finale e la valutazione dei Piani di Area che contengono gli obiettivi organizzativi di diretta responsabilità dei dirigenti che contribuiscono direttamente al raggiungimento dei risultati della performance organizzativa aziendale.**

Con deliberazione del Cda n. 41/20 del 4 agosto 2020 è stato definito il nuovo assetto organizzativo. Il 1° novembre 2020, data di decorrenza dei nuovi incarichi dirigenziali e di Posizione Organizzativa, ha rappresentato il momento di start up della nuova struttura e, per motivi di correttezza,

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.;



DSU TOSCANA

ALL. A) - **Relazione sulla qualità della prestazione 2020**

non sono stati modificati i Piani di Area, tenuto conto che la decodifica degli obiettivi all'interno di tali Piani, comunque permette di individuare gli obiettivi di diretta responsabilità anche dei nuovi incarichi dirigenziali.

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1 LE INIZIATIVE IN "EMERGENZA COVID"

Di seguito, si evidenziano le attività messe in atto durante l'emergenza Covid. Tali attività sono in gran parte connesse al risultato dell'obiettivo n.10 del POPO 2020 "Organizzazione Servizi a seguito emergenza COVID 19", in particolare per quanto riguarda le fasi 1, 2, 3 e 4.

Durante l'evolversi della pandemia per effetto del Covid 19, l'Azienda DSU Toscana ha promosso numerose iniziative *cercando di garantire, comunque, l'attività ordinaria e la gestione della complessa fase dell'emergenza, garantendo la sicurezza e la tutela dei lavoratori e degli studenti* soprattutto borsisti e alloggiati, anche attraverso l'accesso al servizio ristorazione opportunamente riorganizzato per il contenimento del virus.

Circa 2.000 studenti - italiani, stranieri provenienti da paesi europei ed extra UE -, alloggiati nelle residenze universitarie gestite dall'Azienda in tutte le sedi di Ateneo della Toscana, per il susseguirsi dei vari decreti ed ordinanze emanati da fine febbraio in poi, non hanno potuto fare ritorno nelle proprie abitazioni. Tutte le strutture del DSU Toscana sono rimaste attive proprio per garantire a questi ragazzi, che stavano e stanno vivendo l'emergenza lontano dagli affetti familiari, il vitto e l'alloggio nel rispetto delle norme e dei criteri di sicurezza attivabili, oltre ad una serie di interventi economici in sostegno degli studenti borsisti e delle loro famiglie.

La sicurezza degli studenti e dei dipendenti è stato il principio cardine di riferimento che, anche nelle fasi più convulse, con il continuo modificarsi delle disposizioni e le difficoltà di reperimento dei dispositivi di protezione, ha portato l'Azienda a riorganizzare repentinamente attività, precauzioni, controlli, azioni, etc talvolta previste e ancora non messe in campo e già superate da nuove disposizioni.

Non è stato semplice gestire la chiusura dei refettori, organizzare il servizio mensa in ottica asporto o addirittura servizio di delivery presso varie residenze per ridurre al minimo gli spostamenti degli studenti; definire il contingente di personale utile al servizio, ma rispettoso delle distanze; far predisporre e installare barriere di protezione per proteggere dipendenti e studenti; reperire e montare nei vari ambienti dispenser di gel disinfettante e dotare di mascherine il prima possibile i dipendenti delle mense e delle residenze, e successivamente anche gli studenti; limitare l'ingresso alle residenze ai soli alloggiati, presidiando gli accessi e vigilando sulle aule studio e gli spazi comuni; gestire i casi di studenti risultati positivi (pochi fortunatamente a testimonianza delle buone azioni messe in campo), sottoposti a sorveglianza attiva e/o per sospetta positività al virus, ed altro ancora.

In alcuni casi, è stato utile il confronto e la contrapposizione con i rappresentanti dei lavoratori e degli studenti, con altri enti istituzionali preposti ai controlli; ma condividendo il fine comune e l'utilità pubblica, si sono trovate rapidamente le soluzioni.

L'Azienda ha inoltre messo a punto atti formali e processi operativi e tecnici per attivare il lavoro agile per la quasi totalità dei dipendenti amministrativi dal mese di marzo 2020. Inoltre, in stretto contatto con le strutture regionali, l'Azienda ha sviluppato e deliberato un piano significativo di interventi economici a favore degli studenti borsisti, per oltre 4 milioni di euro.



ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

È stato dunque perseguito l'obiettivo di sostenere i soggetti in condizioni economiche meno favorevoli in questo momento di emergenza, anche garantendo la continuità dei servizi essenziali come la mensa e l'alloggio nelle residenze universitarie nel rispetto delle norme e dei criteri di sicurezza, continuando ad adempiere al dovere istituzionale di pubblica utilità e difesa del diritto di cittadinanza degli studenti provenienti da fuori regione e nazione.

La straordinarietà degli eventi occorsi, giustifica il ripercorrere le principali fasi che hanno caratterizzato la gestione dell'emergenza sanitaria fin dal suo manifestarsi.

FASE 1

A seguito all'emanazione del DPCM 4 marzo 2020 per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, con il quale venivano sospesi fino al 15 marzo 2020 i servizi educativi e le attività didattiche nelle scuole di ogni ordine e grado e nelle Università, l'Azienda ha adottato specifiche misure nell'erogazione dei servizi di sostegno agli studenti universitari. E' stato limitato ai soli alloggiati l'accesso alle Residenze Universitarie del DSU Toscana presenti sul territorio della regione e l'uso delle aule studio presenti nelle varie strutture. Sin da subito, al fine di preservare la diffusione del virus all'interno delle residenze universitarie, l'Azienda ha attivato una vera propria "bolla" su tali ambienti attraverso l'adozione di regole comportamentali eccezionali (divieto di pernottamento fuori dalle strutture, accesso garantito solo agli studenti presenti, divieto di rientro degli assegnatari non presenti, sospensione delle convocazioni, sospensioni del servizio foresteria/ospitalità, chiusura delle aule studio e di molti spazi ricreativi) e l'attivazione di misure organizzative straordinarie (presidio h24 di tutte le residenze universitarie mediante, distribuzione mascherine a tutti gli studenti alloggiati, blocco della mobilità interna etc.).

Inoltre, di intesa con il Servizio Qualità e Sicurezza ed il Servizio Ristorazione, il Servizio Residenze ha contribuito alla definizione ed all'attuazione delle procedure per la gestione di casi positivi COVID-19.

In attesa dell'Ordinanza Regionale che sarebbe giunta dopo poco, il Servizio Ristorazione del DSU Toscana è stato regolarmente erogato in tutte le Mense a gestione diretta prevedendo lo scaglionamento e contingentamento dell'utenza in entrata ai self di distribuzione pasti e in sala refettorio, secondo le Direttive, i Decreti e le Ordinanze emanati in materia, con un potenziamento della distribuzione dei pasti da asporto ove possibile. E' stato scaglionato, inoltre, l'accesso agli sportelli front office aziendali mediante un afflusso contingentato garantendo la debita distanza fra gli utenti.

Successivamente, a seguito dell'Ordinanza Regionale, è stato deciso che la somministrazione dei pasti presso le mense avvenisse solo con la modalità di asporto, bloccando la consumazione in presenza.

Nel mentre, l'Azienda si è premurata di consegnare agli studenti alloggiati nelle residenze DSU le mascherine fornite dalla Regione e, in alcuni casi, rese disponibili dalle amministrazioni comunali a tutti i residenti.

Da sottolineare la disponibilità della Protezione Civile Regionale per aver messo a disposizione del DSU adeguato quantitativo di dispositivi di protezione e di altro materiale finalizzato alla prevenzione del rischio COVID, così come le strutture della Sanità regionale che nei mesi successivi, hanno reso disponibili, come si leggerà più avanti, i kit per test sierologici mediante "pungitura".

Con l'entrata in vigore del DPCM del 22 marzo 2020, che limitava drasticamente gli spostamenti fuori dal comune in cui ci trovava alla data di approvazione dello stesso, la Direzione aziendale, concordemente con l'Assessorato regionale competente ed il Consiglio di Amministrazione del DSU, ha attuato un intervento di sostegno rivolto in primis agli studenti borsisti semestrali in quel momento alloggiati, che dal 1 aprile avrebbero esaurito i benefici della borsa e che avevano manifestato la volontà di non fruire della possibilità, prevista dal bando, di permanere in residenza universitaria a fronte del pagamento della retta mensile. Tali studenti, visto il divieto che impediva di raggiungere il proprio domicilio/residenza o altra autonoma



ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

sistemazione, sono stati esonerati dal pagamento della retta e hanno fruito gratuitamente dei pasti somministrati/prelevati dalle mense DSU. Lo stesso esonero ha riguardato gli studenti alloggiati borsisti che hanno dimostrato di aver formalmente espresso volontà di conseguire il titolo di laurea entro il mese di marzo 2020, ma la cui sessione era stata posticipata dall'Ateneo di appartenenza per esigenze organizzative. Analogamente, sono stati esonerati dal pagamento della retta e dei pasti gli studenti borsisti alloggiati che, nel periodo di blocco totale degli spostamenti, hanno conseguito il titolo finale di studio e quelli incorsi in un delle cause di decadenza previste dal bando.

Contemporaneamente, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ha approvato nuove misure straordinarie per l'emergenza Covid-19 a beneficio degli studenti borsisti, in attuazione degli indirizzi deliberati dalla Giunta Regionale con la DGR 441 del 31 marzo 2020, distribuendo a tali studenti oltre 4 milioni di euro per compensare i disagi legati al lockdown e far fronte a necessità straordinarie. Sono stati infatti previsti contributi una tantum per gli studenti alloggiati nelle residenze DSU; integrazione al contributo affitto per studenti borsisti il locazione privata; un contributo per compensare la mancata o ridotta fruizione dei servizi mensa; ulteriori risorse sono state accantonate per i borsisti fuori sede posti in isolamento domiciliare con sorveglianza attiva, affetti dal virus, interessati dalla quarantena o ricoverati in ospedale o in altre strutture preposte alla gestione dell'emergenza.

Gli impegni assunti sono stati ottemperati a distanza di sole due settimane dall'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda degli interventi straordinari a favore degli studenti borsisti in coerenza con le decisioni assunte dalla Giunta Regionale, con l'erogazione dei primi mandati di pagamento ed il consequenziale completamento dell'intero gruppo di interventi stabiliti per oltre 15.000 studenti universitari che beneficiavano della borsa. Gli uffici dell'Azienda hanno lavorato per contrarre al massimo i tempi di istruttoria, nonostante le difficoltà operative che l'emergenza comportava, per determinare per territorio/intervento le liste dei destinatari e procedere con la tempestiva erogazione dei contributi a soggetti che, in molti casi, hanno vissuto quel periodo lontano dagli affetti familiari. L'importo che ciascuno di loro ha riscontrato automaticamente nel proprio conto corrente, senza alcuna formale istanza, ha superato in molti casi i 700 euro a seconda dello status dello studente borsista (semestrale/annuale, in sede/pendolare/fuori sede, alloggiato in Residenza DSU, in affitto con o senza contributo, etc.).

Parallelamente agli aiuti ed interventi concreti, sono state portate avanti pregevoli iniziative culturali in collaborazione con le associazioni studentesche al fine di coinvolgere gli studenti alloggiati costretti a vivere l'isolamento all'interno delle residenze universitarie. E' il caso dei due format radiofonici "Eco di casa", prodotto dall'emittente universitaria pisana RadioEco e "Residenza" realizzata dalla radio universitaria dell'Ateneo di Siena Uradio per raccontare la vita dei fuorisede all'interno delle case dello studente, durante il lockdown. Podcast all'interno dei quali sono stati intervistati gli alloggiati dagli speaker delle radio con chiacchierate informali, mandati in onda sulle rispettive piattaforme web radio.

FASE 2

A seguito del rallentamento delle misure restrittive, l'erogazione dei servizi essenziali è ritornato pressoché alla normalità in alcune strutture soprattutto della ristorazione. Già a partire dal mese di luglio, gli studenti sono potuti ritornare a fruire del pasto in presenza all'interno delle mense universitarie Caponnetto di Firenze presso il polo di Novoli e Martiri di Pisa, dopo il periodo di emergenza sanitaria in cui il cibo veniva erogato solo tramite l'asporto.

Le rispettive sale di consumazione sono state riaperte rispettando tutte le regole di distanziamento nei tavoli e di separazione dei flussi a garanzia della tutela della salute dei frequentatori. Una iniziativa fortemente richiesta dagli studenti ed accolta dall'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, attuata in



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

queste mense in fase sperimentale per testare l'efficacia della riorganizzazione delle linee di distribuzione e dei luoghi di consumazione in chiave anti contagio, con percorsi diversificati e postazioni distanziate.

L'accesso ai punti di distribuzione è avvenuto in maniera scaglionata sotto il controllo di personale che ha verificato il rispetto del distanziamento interpersonale raccomandato. I layout ed i percorsi sono stati rivisti tenendo conto del contingentamento e del distanziamento sociale con indicazioni chiare ed esplicite. Nei refettori è stata garantita la distanza sociale raccomandata e i posti destinati al consumo del pasto sono stati indicati da apposita segnaletica con un monitoraggio dell'afflusso da parte del personale preposto. Ciascuna postazione è stata costantemente sanificata dopo l'utilizzo così come tutti gli ambienti e locali, inclusi gli impianti di areazione soggetti ad apposita procedura, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici che venute a maggiore contatto con l'utenza.

E' rimasto comunque attivo anche il servizio pasti da asporto sia nella stesse mense che presso gli altri punti ristoro universitari.

In questa fase, sono regolarmente riprese le convocazioni degli studenti vincitori in base alla graduatoria per l'assegnazione degli alloggi.

Considerata la chiusura degli uffici all'utenza, il Servizio Residenze ha gestito tutti gli adempimenti richiesti (acquisizione documenti, verifica versamento deposito cauzionale, individuazione posto letto, etc.) mediante uno Sportello on line. Questo ha richiesto un importante sforzo da parte degli operatori utile comunque per continuare ad erogare i servizi in piena sicurezza.

Alcune delle norme comportamentali eccezionali adottate durante la prima fase, come ad esempio il divieto di pernottamento fuori dalla struttura assegnata o il rientro degli studenti assenti, sono state revocate, mentre altre, quali il divieto di accesso per i visitatori esterni o la chiusura delle aule studio, sono rimaste in vigore. Anche in questa fase, le residenze universitarie sono state presidiate h24 e, sulle sedi di Firenze e Pisa, anche con l'impiego del personale del Servizio Ristorazione temporaneamente disponibile a seguito della contrazione del numero dei pasti. Presso quasi tutte le residenze e le mense universitarie è stata attivata apposita figura per la misurazione della temperatura corporea.

In luglio si sono concluse positivamente le verifiche svolte all'interno dell'Azienda DSU dagli Ispettori dell'ente di certificazione Certiquality, finalizzate al mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma ISO 9001:2015. I controlli sono stati effettuati in modalità a distanza, causa emergenza sanitaria in atto, mediante videoconferenza e hanno avuto esito positivo, con alcuni spunti di miglioramento e la riproposizione di alcune ipotesi di sviluppo già evidenziate lo scorso anno, ma alle quali non è stato possibile dare attuazione a causa della riorganizzazione delle attività a seguito della pandemia Covid.

E' stato poi rilanciato ad agosto il servizio "**Cerco Alloggio**", la cui piattaforma web based risulta raggiungibile dalla home page del sito istituzione dell'Azienda DSU Toscana, e permette agli studenti fuori sede di trovare una sistemazione in affitto nel mercato privato in maniera agevole e a distanza.

FASE 3

Mentre da settembre ha ripreso ad essere fruibile il pasto in presenza in alcune strutture ristorative presenti nelle tre sedi di Ateneo, l'Azienda ha supportato l'attivazione di un nuovo servizio di asporto pasti per gli studenti dell'Università per Stranieri di Siena all'interno della tendostruttura posizionata dall'Ateneo all'esterno della sede di piazzale Rosselli, al fine di ampliare lo spazio per lo svolgimento delle proprie attività in sicurezza e nel rispetto del distanziamento sociale. La consegna del "delivery bag", contenente un menù a scelta tra quattro diverse composizioni, ha consentito agli iscritti di fruire di un punto ristorazione nello stesso locale senza spostamenti. Il DSU Toscana ha inoltre previsto un sistema di prenotazione obbligatoria



ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

del pasto tramite il proprio portale "Ricarichiamoci" che ha accorciato l'attesa anche in corrispondenza di una modalità di pagamento più rapida effettuata solo tramite borsellino elettronico ricaricabile integrato all'interno della Carta dello Studente della Toscana.

Fra ottobre e novembre, oltre duemila studenti alloggiati nelle residenze universitarie si sono sottoposti volontariamente allo screening sierologico effettuato dall'Azienda in collaborazione con la Croce Rossa Italiana - Comitato Regionale Toscana. Gli studenti hanno ricevuto una serie di informazioni dal servizio di helpdesk a supporto sul tema della prevenzione COVID ed hanno effettuato il test sierologico per la positività al Covid19 tramite il kit fornito a DSU dalla Regione Toscana. Un risultato frutto della convenzione fra DSU Toscana e Comitato Regionale della Croce Rossa e la volontà dell'Azienda di massimizzare gli sforzi per ridurre al minimo il rischio di contagio tra gli studenti assegnatari di alloggio nelle case dello studente. Le prestazioni della Croce Rossa, effettuate in collaborazione con il Servizio "Qualità e Sicurezza" del DSU Toscana, hanno riguardato anche l'attività informativa rivolta agli studenti sui rischi del contagio e suoi comportamenti da osservare per la prevenzione e quella formativa rivolta al personale Ardsu sulle misure contenitive da adottare nelle residenze universitarie e nelle strutture aziendali.

Contestualmente alle attività utili per l'erogazione della borsa di studio, l'Azienda, relativamente al Bando principale, ha pubblicato specifico bando per il sostegno agli studenti con disabilità iscritti agli Atenei della Toscana per la concessione di un contributo in denaro, dell'alloggio nelle proprie residenze e dell'accesso gratuito nelle mense universitarie, rivolto a persone con handicap riconosciuto dalla normativa vigente in materia o con invalidità non inferiore al 66%. *L'Azienda ha dunque proseguito nella sua azione di supporto a favore di universitari con specifici bisogni prevedendo requisiti di accesso, durata dei benefici ed una regolamentazione più inclusiva rispetto alla generalità degli studenti, rendendo sempre più accessibili le strutture ove vengono ospitati persone disabili tramite l'abbattimento delle barriere architettoniche ed ampliando, quindi, le possibilità di utilizzo degli ambienti collettivi, quali sale studio e sale ricreative, anche con l'ipotesi di progetti sperimentali di domotizzazione degli appartamenti e camere.*

Il più recente Dpcm 3 novembre 2020, inserendo la Toscana fra le zone rosse ad alto rischio per le quali sono state previste specifiche misure restrittive, ha ulteriormente riaffermato l'efficacia delle azioni già intraprese nella fase più acuta del lockdown di marzo-aprile per la gestione e l'accesso nelle residenze universitarie e, con riferimento alle mense universitarie, attraverso modalità ed orari di somministrazione compatibili con i protocolli di sicurezza già definiti.

1.2 LE ATTIVITA' 2020: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Rispetto a quanto programmato in occasione dell'approvazione del bilancio di previsione a dicembre 2019, è già stato evidenziato che l'emergenza COVID-19 ha comportato nel corso dell'anno 2020 ben due variazioni sia sul conto economico che del Piano delle Attività, che hanno dovuto "aggiornarsi" in funzione degli eventi e nelle modalità già descritte in Premessa e nella Introduzione del presente documento.

Le modifiche/aggiornamenti hanno avuto ovviamente impatto anche nella fase di monitoraggio trimestrale del PQPO 2020, oltre che nei Piani di Area e di Servizio, che trimestralmente sono state effettuate e portate all'attenzione del CdA dell'Azienda e della stessa Regione Toscana.

Di seguito, quindi si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2020, alla data di stesura del presente Piano, o ad una data percentuale di realizzazione:

- **Ampliamento della platea dei fruitori dei benefici del DSU e del valore degli interventi**, sia attraverso le azioni messe in campo attraverso una maggiore inclusività del bando borse - si pensi

al bonus straordinario Covid, alla estensione anche agli studenti italiani della integrazione relativamente all'ISEE, etc. -, che mediante interventi di carattere tecnico e comunicativo quali: attivazione connettività interfaccia banche date con server app, regolarità nel popolamento delle tabelle con i nuovi iscritti, partecipazione alla campagna di comunicazione regionale sui Servizi agli Studenti, sui risultati generali, sulla Carta dello Studente, etc.. **(Obiettivo PQPO 2020 n. 1. raggiunto al 93,69% e n. 2 raggiunto al 99,01%);**

- **Incremento della disponibilità di posti letto attraverso il completamento dei lavori ed il relativo arredamento del Campus Birillo Firenze.** I lavori sono completati; i collaudi sono stati effettuati dalla apposita commissione nominata; è stato stipulato l'atto notarile ricognitivo; la struttura è stata allestita ed arredata ed è in completamento la remotizzazione degli allarmi. Pur con la struttura praticamente disponibile, considerata l'emergenza in corso ed il numero complessivamente ridotto degli studenti alloggiati e degli studenti convocati per l'anno accademico 20-21 che hanno preso possesso del posto alloggio, al momento nessun studente è alloggiato nel nuovo complesso. Tra l'altro, sarebbe stato antieconomico aprire una struttura con pochi posti letto occupati, visti comunque i costi fissi associati. Auspichiamo che il secondo semestre accademico conduca ad una maggiore % di didattica frontale e, quindi, ad una maggiore presenza di studenti fuori sede che consenta una adeguata occupazione della nuova residenza **(Obiettivo PQPO 2020 n. 3raggiunto al 100%);**
- **Realizzazione lavori funzionali al rispetto delle norme in materia di sicurezza abitativa ed alla conservazione del patrimonio.** L'emergenza sanitaria ha in parte "stravolto" la programmazione dei lavori su interventi inizialmente individuati che, in alcuni casi, per motivi tecnici, è risultato non conveniente la loro attivazione nel corso del 2020. Sono stati portati a termine, altresì, interventi non inizialmente previsti, ma resesi prioritari a causa COVID e/o molto attinenti all'obiettivo sicurezza abitativa ed alimentare che non rientravano nel piano dell'attività contrattuale. A seguito della Delibera ANAC numero 312 del 09 aprile 2020, che ha fornito indicazioni del tipo "*In linea generale, le amministrazioni dovrebbero avviare soltanto le procedure di gara ritenute urgenti e indifferibili, adottando tutte le cautele volte a favorire la massima partecipazione e garantire la par condicio tra i concorrenti*", le stazioni appaltanti, per garantire il rispetto del lockdown, hanno rinviato e/o prolungato i tempi di attuazione della gare non strettamente indispensabili; di conseguenza, i procedimenti individuati nel PQPO e nel programma delle attività contrattuale non sono stati ritenuti urgenti e quindi non attivati **(Obiettivo PQPO 2020 n. 4, raggiunto al 100%);**
- **Ottimizzazione dell'organizzazione aziendale.** A distanza di circa 3 anni dall'approvazione della macrostruttura aziendale l'obiettivo, analizzata l'efficacia della stessa e verificati gli ambiti di miglioramento da un punto di vista organizzativo, gestionale e dei processi, si è proceduto al riassetto delle Area Funzionali per: favorire un miglior confronto con le responsabilità gestionali anche di altri enti; facilitare lo sviluppo di azioni congiunte con altre strutture interne ed esterne, in modo da limitare duplicazioni sul territorio di servizi; estendere l'efficacia degli interventi programmati per l'erogazione dei servizi e benefici per gli studenti; concorrere ad un impiegoefficiente delle risorse pubbliche. Si è proceduto, quindi, a focalizzare le diverse unità

organizzative di primo livello sull'intera filiera componente i diversi servizi-funzioni, così da realizzare una chiara differenziazione di competenze tra le aree, oltre ad un equilibrio tra i processi finali e quelli strumentali. Di conseguenza, si è poi proceduto anche ad una revisione degli assetti di secondo livello che, tra le altre, ha stabilito l'unificazione di Servizi e/o l'accentramento in un unico Servizio di processi e responsabilità in precedenza assegnati a più centri di responsabilità (**Obiettivo n. 7 raggiunto al 99,56%**);

- **Organizzazione Servizi a seguito emergenza COVID 19.** In merito a tale azione, introdotta a seguito dell'emergenza, si ritiene che ne sia stata data ampiamente evidenza nelle sezioni che precedono. Si ritiene comunque opportuno sottolineare che l'intera azienda ha dimostrato di saper rispondere adeguatamente anche a situazioni imprevedute e mai affrontate in precedenza, mettendo in campo professionalità, esperienze, disponibilità nell'affrontare problematiche e trovando soluzioni adeguate a garanzia dei servizi, o meglio delle necessità, dell'utenza studentesca, garantendo al massimo sicurezza per gli stessi e per i lavoratori dell'Azienda (**Obiettivo n. 10 raggiunto al 100%**).

1.2.1 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Come previsto dall'obiettivo n. 11 del PQPO 2020, è stata condotta la "**Rilevazione della qualità percepita dagli studenti alloggiati del Servizio reso durante l'emergenza sanitaria, anche al fine di perfezionare l'organizzare delle attività nel caso di prolungamento e/o il ripetersi di tali periodi**".

Dall'analisi dei risultati della rilevazione, di cui all'allegato lett. A della presente relazione, condotta dal 17/07/2020 al 23/07/2020, si evince chiaramente la risposta piuttosto contenuta in valore assoluto da parte degli studenti – anche se statisticamente si tratta di un campione pari al 12,53% -, probabilmente riconducibile al periodo scelto per la somministrazione e al poco tempo a disposizione per partecipare alla rilevazione (una settimana, con nessuna specifica campagna informativa di supporto). I Partecipanti al sondaggio sono stati infatti 188 su un totale studenti alloggiati alla data di somministrazione pari a 1.500. Sicuramente sarebbe stato molto utile un maggior coinvolgimento dei potenziali interessati, magari con una risposta anche da parte degli alloggiati "di breve periodo" nelle nostre Residenze durante l'emergenza. Se analizziamo meglio i dati, ci rendiamo anche conto che il peso dei territori sul totale delle risposte non è omogeneo, giacché la suddivisione per singoli Atenei non è particolarmente rappresentativa dell'utenza studentesca.

Ciò premesso, il dato che colpisce maggiormente è quello relativo alla risposta al quesito: **Esprimi un giudizio in merito alle soluzioni adottate dall'Azienda per gestire la situazione emergenziale causata dal Covid 19, utilizzando una scala di valutazione da 1 a 10, DOVE IL 6 RAPPRESENTA LA SUFFICIENZA.**

Il giudizio medio espresso è pari a 5,93 e, quindi, non si raggiunge la sufficienza. In parte tale risultato era atteso, considerate le notevoli restrizioni imposte agli alloggiati dovute alla gestione della pandemia, tant'è che rispetto al risultato raggiunto la scala di valutazione definita in sede di programmazione per la valutazione dell'obiettivo prevedeva tali parametri.: 10-6 =100%; <6-5,5 =85%; <5,5-5=70%; <5-4=30% <3 =0%

Bisogna inoltre notare che il 63,6% degli studenti ha espresso un giudizio dal 6 in su e che sulla non sufficienza ha pesato il giudizio di 35 studenti che assegnano un punteggio che va da 1 a 3. Ciò trova conferma nella domanda successiva, dove allo studente viene chiesto di esprimere un giudizio sulle singole



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

iniziative intraprese: tutte le voci proposte raggiungono la sufficienza per la maggioranza degli studenti (con percentuali che oscillano dal 52,4% per la DISPONIBILITA' SERVIZIO RISTORAZIONE al 74,3% per il POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO PER GARANTIRE IL CONTROLLO DEGLI ACCESSI) con la sola eccezione del 54,5% che ha espresso invece un giudizio negativo per la CONNETTIVITA'. L'opinione dell'Azienda su tale punto, suffragata da analisi e situazioni verificate e comportamenti degli studenti stigmatizzati, conducono a diversa valutazione.

Anche i contributi lasciati dagli studenti, non avvalorano particolarmente la rilevazione, ma, ovviamente, è chiaro che le limitazioni imposte, nonostante siano state ritenute utili a garantire una maggiore sicurezza, alla lunga sono pur sempre considerate costrizioni.

In estrema sintesi, i suggerimenti/critiche ricevuti si possono suddividere in 5 macrogruppi:

- lamentele sulla CONNETTIVITA': sicuramente il servizio offerto è migliorabile e deve essere reso omogeneo su tutte le strutture. Indubbiamente le esigenze connesse alla DAD hanno reso particolarmente sensibili gli studenti rispetto a questo servizio, ma è anche vero che le presenze nelle singole residenza era fortemente ridotto e, spesso, l'uso della connettività, è rivolto ad attività non legate alla didattica. L'Azienda è comunque consapevole di quanto si potrà fare e gli interventi sono stati inseriti in programmazione. Ovviamente, come già avvenuto, alcuni interventi non risultano ancora attivabili per problematiche degli operatori a cui ci rivolgiamo a causa della fase emergenziale, oppure perché siamo in attesa che il soggetto aggregatore Regione Toscana completi le procedure di gara a cui l'Azienda è obbligata a fare riferimentol.

- lamentele sulla scarsa offerta del SERVIZIO RISTORAZIONE: le esigenze di contingentamento del personale e degli accessi degli studenti e la contrazione degli utenti hanno reso necessario un ripensamento dell'offerta e delle modalità di erogazione del servizio. Sicuramente non è stato garantito il livello di offerta previsto dalla Carta dei Servizi, ma in alcuni casi il servizio è stato addirittura estensivo, con potenziamento del delivery presso le strutture residenziali. A seguito dell'indagine è stata ampliata la gamma dei prodotti da asporto.

- ACCESSI/UTILIZZO SPAZI COMUNI: le lamentele si riferiscono prevalentemente alle restrizioni agli accessi, che sicuramente hanno comportato dei disagi, ma che rappresentano una delle misure più efficaci per contenere la diffusione del virus all'interno di una comunità.

- CREDITI: diverse critiche attengono al bando borse 20/21e al bonus COVID 19 ritenuto non sufficiente. L'Azienda nella predisposizione dei bandi si è attenuta agli indirizzi regionali.

- MANUTENZIONE GENERALE: le critiche che riguardano il livello manutentivo delle strutture sono sicuramente spunti di miglioramento anche se non riguardano l'oggetto dell'indagine e sono poco circostanziate.

Si evidenzia che è già stato programmato nel corso del 2021 ulteriore indagine estesa a tutti i principali servizi erogati dal DSU agli studenti.

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA

Con l'approvazione della nuova macrostruttura organizzativa aziendale avvenuta con Deliberazione n. 41/20 del 04.08.2020, l'ARDSU si è strutturata con le seguenti 5 aree aziendali:



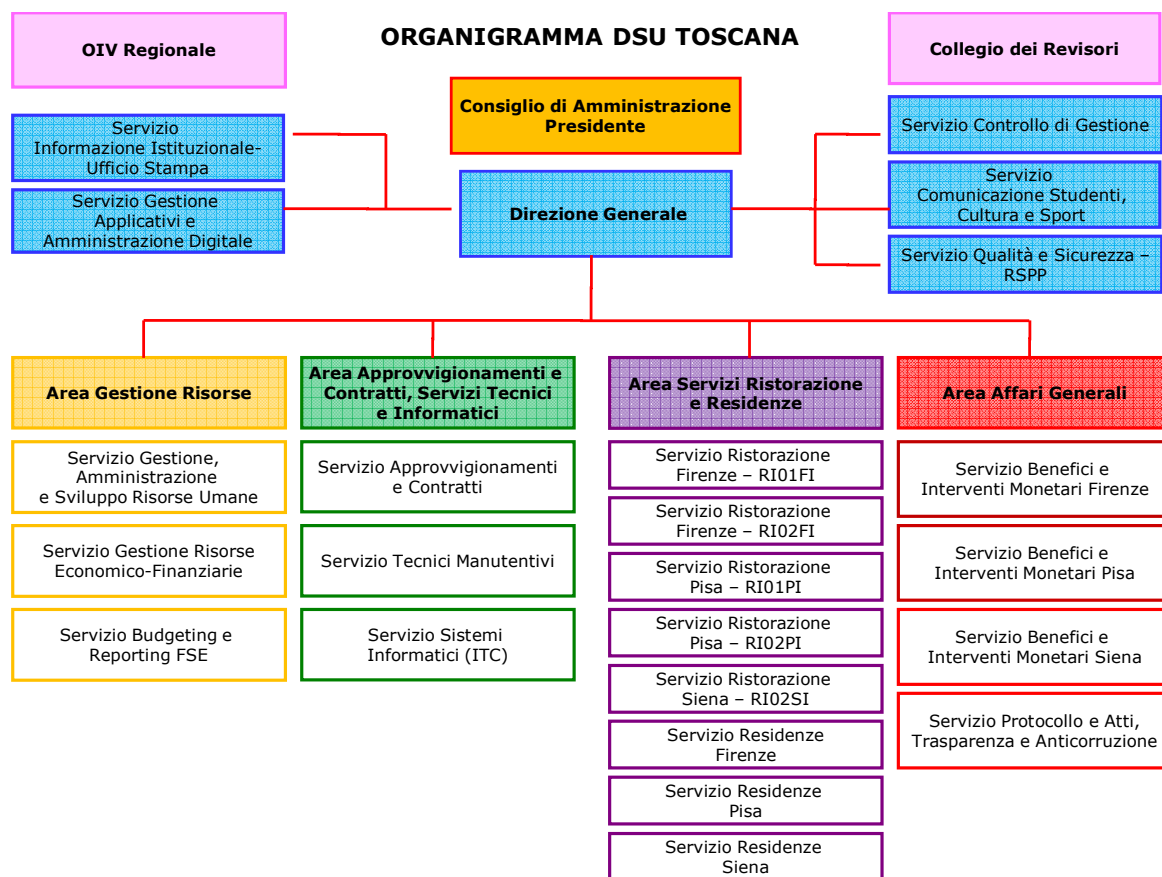
DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

- Area Staff alla Direzione;
- Area Gestione Risorse;
- Area Approvvigionamenti e Contratti, Servizi Tecnici e Informatici;
- Area Servizi Ristorazione e Residenze;
- Area Affari Generali.

La riorganizzazione aziendale rappresenta il risultato della fase 1 del crono programma associato all'obiettivo n. 7 del PQPO 2020 "Analisi dell'adeguatezza della struttura organizzativa ed ottimizzazione processi interni".

L'organigramma aziendale al 31 dicembre 2020 risulta essere il seguente.



1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

Risorse Umane

Alla data del 31 dicembre 2020 in Azienda risultano in servizio n. 341 dipendenti di cui:

- n. 1 Direttore;
- n. 2 Dirigenti;
- n. 338 unità di personale del comparto, di cui n. 23 con conferimento di incarico di posizione organizzativa, mentre n. 2 unità risultano in posizione di comando in uscita e n. 2 in aspettativa/distacco sindacale.



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

Rispetto alla consistenza al 31.12.2019 pari a 353 dipendenti di cui 1 Direttore, 1 Dirigente e 351 dipendenti del comparto, si segnala che nel corso del 2020 è stato assunto 1 Dirigente e sono cessati 13 rapporti di lavoro del comparto.

Oltre al personale sopra indicato, alla data del 31 dicembre 2020 sono in servizio in Azienda anche n. 2 comandi in entrata.

Di seguito il dettaglio dei dipendenti al 31.12.2020 suddivisi per categoria economica e per sesso, con il dettaglio delle entrate e delle uscite nel corso del 2020.

ANALISI ORGANICO AZIENDALE						
cat. Ec.	Descrizione	Forza iniziale al 31/12/2019	Entrati	Usciti	Forza finale al 31/12/2020	% di composizione sul totale
Sesso: F - Femmine						
B2	Categoria B2	1	0	0	1	0,45%
B3L	Categoria B3 Iniz B1	1	0	0	1	0,45%
B3	Categoria B3 Iniz B3	10	0	0	10	4,48%
B4L	Categoria B4 Iniz B1	1	0	0	1	0,45%
B4	Categoria B4 Iniz B3	81	0	5	76	34,08%
B5L	Categoria B5 Iniz B1	2	0	0	2	0,90%
B5	Categoria B5 Iniz B3	15	0	1	14	6,28%
B6	Categoria B6 Iniz B3	24	0	2	22	9,87%
B7	categoria B7 Iniz B3	8	0	0	8	3,59%
B8	Categoria B8 Iniz B3	3	0	0	3	1,35%
C1	Categoria C1	3	0	0	3	1,35%
C2	Categoria C2	25	0	0	25	11,21%
C3	Categoria C3	1	0	0	1	0,45%
C4	Categoria C4	1	0	0	1	0,45%
C5	categoria c5	2	0	0	2	0,90%
C6	Categoria C6	5	0	1	4	1,79%
D1	Categoria D1	2	0	0	2	0,90%
D2	Categoria D2	19	0	0	19	8,52%
D3L	Categoria D3 Iniz D1	13	0	0	13	5,83%
D4L	Categoria D4 Iniz D1	1	0	0	1	0,45%
D4	Categoria D4 Iniz D3	2	0	0	2	0,90%
D5L	Categoria D5 Iniz D1	3	0	1	2	0,90%
D6L	categoria D6 Iniz D1	5	0	1	4	1,79%
D6	categoria D6 Iniz D3	1	0	0	1	0,45%
D7L	Categoria D7 Iniz D1	3	0	0	3	1,35%
D7	Categoria D7 Iniz D3	3	0	1	2	0,90%
	DIRIGENTI	0	0	0	0	0,00%
TOTALE SESSO: F		235	0	12	223	65,40%



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

cat. Ec	Descrizione	Forza iniziale al 31/12/2019	Entrati	Usciti	Forza finale al 31/12/2020	% di composizione sul totale
Sesso: M - Maschi						
B3	Categoria B3 Iniz B3	14	0	0	14	0,12%
B4L	Categoria B4 Iniz B1	1	0	0	1	0,85%
B4	Categoria B4 Iniz B3	24	0	0	24	20,34%
B5	Categoria B5 Iniz B3	3	0	0	3	2,54%
B6	Categoria B6 Iniz B3	2	0	0	2	1,69%
B7	categoria B7 Iniz B3	9	0	1	8	6,78%
B8	Categoria B8 Iniz B3	5	0	0	5	4,24%
C1	Categoria C1	2	0	0	2	1,69%
C2	Categoria C2	24	0	0	24	20,34%
C3	Categoria C3	4	0	0	4	3,39%
C4	Categoria C4	5	0	0	5	4,24%
C5	categoria c5	4	0	0	4	3,39%
C6	Categoria C6	3	0	0	3	2,54%
D2	Categoria D2	10	0	0	10	8,47%
D3L	Categoria D3 Iniz D1	1	0	0	1	0,85%
D4L	Categoria D4 Iniz D1	1	0	0	1	0,85%
D5	Categoria D5 Iniz D3	1	0	0	1	0,85%
D6	categoria D6 Iniz D3	1	0	0	1	0,85%
D7	Categoria D7 Iniz D3	2	0	0	2	1,69%
	DIRIGENTI	1	1	0	2	1,69%
	DIRETTORE GENERALE	1	0	0	1	0,85%
TOTALE SESSO: M		118	1	1	118	34,60%
TOTALE AZIENDA		353	1	13	341	100%

Risorse Finanziarie**GESTIONE CORRENTE**

Si riepilogano nella tabella seguente i trasferimenti di parte corrente assegnati per la gestione dell'esercizio 2020 e per l'erogazione delle borse di studio a.a. 2019/20.

TOTALE TRASFERIMENTI DI PARTE CORRENTE	PRECONSUNTIVO 2020	ESERCIZIO 2019
TRASF. REG. TOSCANA SPESE FUNZIONAMENTO	14.300.000,00	14.000.000,00
TRASF.REG. TOSCANA BORSE -I- (INCLUSO TASSE)	28.139.790,14	28.189.901,23
TRASFERIMENTI FIS -I-	23.778.402,08	23.709.536,93
utilizzo risorse FIS residue anno precedente	8.665.735,55	3.993.067,66
TOTALE TRASFERIMENTI	74.883.927,77	69.892.505,82
<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 (ed esposta in questa tabella) avviene fino alla concorrenza dei costi delle borse di studio ed interventi finanziati.</i>		
RISORSE FIS (BORSE DI STUDIO) RESIDUE PER ANNO SUCCESSIVO	4.468.342,77	8.665.735,55



ALL. A) - **Relazione sulla qualità della prestazione 2020**

La diminuzione delle risorse residue FIS per borse di studio è connessa alle azioni volte agli incrementi dei beneficiari delle borse di studio collegate all'ambito strategico definito nel PDA 2020-22 "*Ampliamento della platea dei fruitori dei benefici del dsu e del valore degli interventi*", e che trova declinazione **nell'obiettivo n.1 del PQPO 2020 "Minimizzare risorse residue trasferite per borse di studio e servizi aggiuntivi"**, non raggiunto completamente in quanto la quota di riparto FIS per l'a.a. 20/21 (€ 28.292.726,06) ha registrato un imprevedibile aumento rispetto all'anno precedente di € 4.514.323,98 per effetto dell'incremento del Fondo di 40 milioni di euro disposto dall'articolo 236 comma 4 del decreto legge del 19 maggio 2020, n. 34 "*Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*". Il citato incremento di risorse, non poteva essere previsto in fase di programmazione e rimodulazione in quanto il decreto direttoriale del Ministero n. 138 che approva il riparto a favore delle regioni è del 4 dicembre 2020. Si sottolinea, quindi, **SENZA TALI RISORSE AGGIUNTIVE IL VALORE CONSEGUITO DELL'INDICATORE DELL'OBIETTIVO SOPRACITATO RISULTEREBBE RAGGIUNTO AL 101,2%**

A seguito dell'avvento della pandemia, gli effetti economici connessi alle variazioni dei livelli qualitativi erogati dei servizi, in particolare per quanto attiene il potenziamento delle portinerie presso le strutture, nonché la significativa diminuzione del numero dei pasti erogati presso i ristoranti a gestione indiretta, ha comportato la necessità di rimodulare per due volte durante l'esercizio 2020 le previsioni e di adottare le variazioni ai documenti di programmazione, in ottemperanza anche a quanto disposto dalla nota di aggiornamento al DEFR 2020 approvata dal Consiglio regionale con Deliberazione n. 81 del 18 dicembre 2019 per quanto riguarda gli "Indirizzi agli Enti dipendenti e alla Società partecipate": "*Gli Enti che nel corso dell'anno per effetto di variazioni ai servizi, devono aggiornare il Piano delle attività, devono dare atto degli effetti economici, finanziari e patrimoniali originate da detti aggiornamenti. Nel caso in cui il budget economico subisca variazioni per un importo complessivo fino a 500.000,00 euro, tali variazioni sono comunicate tempestivamente alla Giunta regionale, accompagnate da una relazione predisposta dall'organo di amministrazione contenente l'indicazione delle conseguenze che le stesse producono sull'equilibrio economico e patrimoniale dell'ente. Nel caso in cui l'importo delle variazioni superi anche cumulativamente la somma di 500.000,00 euro, l'organo di amministrazione predispose la variazione, unitamente alla relazione illustrativa nonché al Piano di attività aggiornato e la trasmette alla Giunta regionale per l'approvazione, corredata dal parere favorevole del collegio dei revisori*".

Con deliberazione n. 55/20, sulla base del preconsuntivo elaborato a seguito del monitoraggio infrannuale al 31 agosto 2020 ed effettuato ai sensi dell'art. 4, comma 3 della L.R. n. 65/2010 e s.m.i. e DEFR 2020 di cui alla deliberazione CRT n. 81 del 18 dicembre 2019, **è stata adottata la II° variazione al conto economico previsionale 2020. In tale sede è stato accantonato oltre 3,6 milioni di euro a fondo rischi COVID, corrispondente all'utile previsto in fase di preconsuntivo al 31 agosto 2020**, evidenziando che nel caso in cui se ne facesse ricorso solo in parte il residuo importo sarebbe confluito nell'utile di esercizio 2020. A seguito della prescrizione contenuta nella deliberazione di Giunta Regione Toscana n. 1650/20 del 21 dicembre 2020 con la quale è stata approvata la "II° variazione bilancio previsionale 2020-22 dell'Azienda DSU - Approvazione e prescrizioni" è stato stabilito che l'Azienda erogherà agli studenti borsisti dell'AA 2019/20 "*un contributo aggiuntivo per disagio mensa corrispondente ad almeno una mensilità del servizio (operando sulle relative trattenute e con riferimento allo status degli studenti), lasciando all' Azienda la valutazione in merito al valore dei servizi non erogati o ridotti ed alle eventuali ulteriori risorse disponibili che possono essere utilizzate per il loro ristoro*", come stabilito nella stessa DGR n. 1650/20. Attualmente sono in corso di definizione le specifiche operative nonché gli importi da erogare anche a seguito dei risultati del consuntivo 2020.

GESTIONE INVESTIMENTI

Nel corso del 2020 non sono stati assegnati da parte della Regione Toscana nuove risorse per investimento, salvo la destinazione dell'utile dell'esercizio 2019 non vincolato a riserva pari a € 594.319,00 di cui alla deliberazione del Consiglio Regione Toscana n. 51/2020. La programmazione di obiettivi volti alla "Realizzazione lavori funzionali al rispetto delle norme in materia di sicurezza abitativa ed alla conservazione del patrimonio" (obiettivo n. 4 del PQPO 2020) consente all'Azienda di attenzionare gli interventi di investimento prioritari e di monitorarne le tempistiche assicurando uno stato di completamento maggiore del Piano Investimenti, aspetto che ha manifestato alcune criticità negli ultimi anni.

1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2020

1.5.1 IL CONCORSO A.A. 19/20 BORSE DI STUDIO

Il Bando borse di studio a.a 19/20, i cui esiti economici saranno evidenziati nel Bilancio d Esercizio 2020, è stato caratterizzato da importanti novità introdotte in coerenza agli Indirizzi all'Azienda DSU per l'erogazione delle borse di studio e altri benefici agli studenti universitari AA 2019/20 disposti con deliberazione della Giunta Regionale della Toscana n. 782/19 del 17 giugno 2019:

- data di termine per la presentazione delle domande di borsa di studio: 30.08.2019;
- la previsione di due sole fasce di reddito, al posto delle usuali tre fasce, per la diversificazione degli importi della borsa di studio;
- l'incremento del valore del servizio alloggio correlato alla borsa di studio per gli studenti fuorisede da € 2.100,00 a € 3.000,00 che, al netto del contributo affitto, determina un significativo incremento delle trattenute per borse di studio da servizio alloggio pari a circa 4 milioni €/anno, sulla base dei vincitori alloggio a.a. 19/20;
- la previsione di presentazione delle dichiarazioni sulla situazione economica e patrimoniale dagli studenti con nucleo familiare residente all'estero e con redditi e/o patrimoni esclusivamente all'estero solo per gli studenti che presentano domanda di borsa di studio per la prima volta o che non sono risultati vincitori per l'a.a. precedente per lo stesso ciclo di studi.

Considerate le risorse residue dall'esperienza dei concorsi relativi all'a.a. 2018/19, nell'ottica di ampliare la platea dei beneficiari delle provvidenze, l'Azienda ha attivato per l'a.a. 2019/20 un bando supplementare per borse di studio e servizi aggiuntivi riservato a studenti capaci, meritevoli e privi di mezzi non beneficiari di altre provvidenze similari. Tale bando supplementare ha previsto una quota monetaria pari ad 8/12 rispetto al primo bando e servizi mensa e alloggio dal 1 febbraio 2020.

Graduatorie Definitive

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	anno 2017/18	anno 2018/19	anno 2019/20		
			1° bando (scad 30/8)	2° bando (scad 30/12)	totale
FIRENZE	5.291	5.300	5.201	465	5.666
PISA	5.751	5.845	5.722	404	6.126
SIENA	3.329	3.457	3.370	370	3.740
TOTALE	14.371	14.602	14.293	1.239	15.532

Confronto fra graduatoria definitiva e graduatoria assestata alla data di chiusura di bilancio 2020

BANDO BORSA DI	N.	N. VINCITORI	quota monetaria	quota servizio	quota servizio	TOTALE
----------------	----	--------------	-----------------	----------------	----------------	--------



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

STUDIO A.A. 19/20	VINCITORI	ALLOGGIO	senza integrazione disabili	alloggio	mensa	
I° BANDO a.a. 19/20 DET. 579/19	14.293	7.112	18.145.450,00	19.668.000,00	18.115.750,00	55.929.200,00
II° BANDO A.A. 19/20 DET. 126/20	1.239	410	1.105.260,00	796.000,00	1.054.637,50	2.955.897,50
TOTALE A.A.19/20 GRAD. DEF	15.532	7.522	19.250.710,00	20.464.000,00	19.170.387,50	58.885.097,50

GRAD. ASSESTATA CHIUSURA DI BILANCIO	14.320	6.749	17.701.115	18.297.500	17.588.175	53.586.790
VAR	-7,80%	-10,28%	-8,05%	-10,59%	-8,25%	-9,00%

La graduatoria a.a.19/20, assestata alla data di chiusura del bilancio d'esercizio 2020, evidenzia una diminuzione del valore complessivo della borsa di studio pari all'9%% a fronte di un numero di studenti con lo status "sospeso" presenti nella graduatoria definitiva, pari a n. 1.138 studenti, equivalente al 7,96% del totale borsisti. La graduatoria assestata non tiene conto delle revoche per mancato raggiungimento del merito dei borsisti al primo anno, in quanto la data ultima per il conseguimento dei crediti previsti è stabilita dal bando al 28 febbraio. Il valore delle suddette revoche verrà contabilizzato nel bilancio d'esercizio 2021.

Con deliberazione n. 23/20 del 10 aprile, sono state definite le misure attivabili per sostenere gli studenti borsisti a fronte dell'emergenza COVID-19 nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio per l'esercizio 2020, in recepimento degli indirizzi regionali formulati con la DGRT 441/20 "indirizzi urgenti ad Ardsu per far fronte alla emergenza COVID", del 31 marzo 2020.

A seguito dell'autorizzazione ricevuta della Direzione regionale competente, comunicazione prot. n. 6521/20, le misure sono state inserite all'interno della I^ variazione del conto economico previsionale 2020-22, adottata con deliberazione del Cda n. 29/20 del 30 aprile, ed attuate a partire dal mese di maggio.

Nella tabella seguente, si riporta il valore dei contributi straordinari inizialmente previsto ed il valore aggiornato, come risultanti dalla Relazione alla II^ variazione del conto economico previsionale 2020, adottato con deliberazione n. 55/20. I contributi sono stati erogati entro il 21 maggio 2020. **La definizione e l'erogazione rappresentano il risultato della fase 5 e 6 dell'obiettivo n. 10 del PQPO 2020 "Organizzazione Servizi a seguito emergenza COVID 19".**

CONTRIBUTI DI CARATTERE STRAORDINARIO A SOSTEGNO DEGLI STUDENTI BORSISTI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19		PREVISIONE 2020 (I VAR. APRILE)	PREVISIONE 2020 (II VAR. OTTOBRE)
INDENNITA' QUARANTENA RU COVID 19	INDENNITA' QUARANTENA RU COVID 19: contributo una tantum di € 250 per studenti alloggiati alla data delle restrizioni Covid-19	775.000,00	377.950,00
MAGGIORAZIONE CONTRIBUTO AFFITTO COVID 19	maggiorazione straordinaria di 150€ a titolo contributo affitto per 3 mensilità per studenti non convocati al 4/3/2020 e contratto di affitto non scaduto	311.100,00	363.150,00
CONTRIBUTO STRAORDINARIO ALLOGGIO COVID 19	erogazione contributo straordinario all'alloggio una tantum di € 450 per studenti vincitori posto alloggio non richiedenti contributo affitto e non convocati entro il 4/3/2020	371.550,00	415.350,00
INDENNITA' DISAGIO MENSA COVID 19	contributo una tantum disagio mensa: 2 mensilità delle trattenute sulla borsa di studio per il Servizio Mensa	3.119.687,54	3.007.474,50
TOTALE		4.673.187,54	4.068.074,50

La deliberazione della Giunta Regione Toscana n. 1650/20 del 21 dicembre 2020 recante "II° *variazione bilancio previsionale 2020-22 dell'Azienda DSU - Approvazione e prescrizioni*" ha prescritto all'Azienda di erogare agli studenti borsisti dell'AA 2019/20 "un contributo aggiuntivo per disagio mensa corrispondente ad almeno una mensilità del servizio (operando sulle relative trattenute e con riferimento allo status degli studenti), lasciando all'Azienda la valutazione in merito al valore dei servizi non erogati o ridotti ed alle eventuali ulteriori risorse disponibili che possono essere utilizzate per il loro ristoro". Il consiglio di Amministrazione con propria deliberazione n.58/20 del 29 dicembre 2020 nel prendere atto della sopracitata prescrizione ha dato mandato al Direttore di sottoporre all'approvazione del CdA un'opportuna proposta che contenga, in recepimento della prescrizione di cui alla delibera GRT n. 1650/20 del 21 dicembre 2020, la previsione di spesa dell'intervento e le relative tempistiche di attuazione, tenendo conto delle scadenze previste dal bando 19/20 in merito agli accertamento dei requisiti di reddito e merito, e di quanto successivamente disposto in merito dalla Regione Toscana con DGR 829 del 6 luglio 2020 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari, comprensivi della misura straordinaria emergenza covid-19 - AA 2020/21" e recepito con propria deliberazione n. 37/20 del 10 luglio 2020. A seguito dell'approvazione delle specifiche operative da parte del CDA saranno erogati i contributi in questione entro la data di chiusura del bilancio 2020.

1.5.2 IL SERVIZIO RESIDENZE

Le convocazioni dell'a.a. 2019/20 sono state sospese dal 4 marzo fino al 10 giugno, in coerenza alle disposizioni nazionali e regionali in ordine alla limitazione degli spostamenti sul territorio emanate in conseguenza all'emergenza sanitaria. Nel corso del mese di marzo 2020, nelle more della sospensione delle attività didattiche universitarie e delle disposizioni nazionali che si sono succedute, numerosi borsisti fuori sede hanno lasciato le città sede di studio e le residenze studentesche, ritornando nei luoghi/paesi di provenienza. Si ricorda, in particolare, che alle limitazioni crescenti disposte tra febbraio e marzo, è seguito il decreto emanato il 22 marzo, che ha di fatto bloccato gli spostamenti per molti studenti che non hanno più potuto lasciare il luogo in cui si trovavano. **Al 26 marzo 2020 risultavano presenti presso le strutture residenziali dell'Azienda n. 1.867 (43%) ospiti, mentre n.2.479 (57%) avevano lasciato il posto alloggio.**

Al 10 dicembre 2020 la percentuale di presenze degli alloggiati rispetto ai posti assegnati è pari al 52% per Firenze, 49% per Pisa, 44% per Siena. La percentuale delle presenze rispetto ai posti disponibili registrata sempre al 10 dicembre 2020 è pari al 40% per Firenze, 35% per Pisa e 33% per Siena.

Nella Tabella che segue, si riportano le tempistiche di conclusione delle convocazioni posto alloggio nei due anni accademici precedenti, l'andamento dei vincitori alloggi e dei posti letto.

	% SODDISFAZIONE DOMANDA = N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE / N. IDONEI POSTO ALLOGGIO			
	a.a.18/19	mese	a.a. 19/20	mese
Firenze	100,00%	giugno	89,87%	settembre
Pisa	100,00%	settembre	93,18%	settembre
Siena	100,00%	maggio	100,00%	luglio

Il livello del numero dei richiedenti e, quindi, vincitori alloggio per l'a.a. 2020/21 è il minore osservato nell'ultimo quinquennio, a ribadire l'incidenza su tale servizio della tipologia di didattica attivata dalle università:

	vincitori alloggio graduatorie definitive					
	a.a. 16/17	a.a. 17/18	a.a. 18/19	a.a. 19/20 (I° e II° bando)	a.a.20/21	Var. a.a. 20/21 rispetto a.a. 19/20
Firenze	2.574	2.555	2.490	2.570	2.436	-134

Pisa	2.926	2.906	2.718	2.862	2.705	-157
Siena	2.054	2.026	1.997	2.090	1.938	-152
Totale	7.554	7.487	7.205	7.522	7.079	-443

	POSTI LETTO AL 31.12.					Vincitori alloggio 19/20
	2018	2019	2020	PREV 2021	PREV 2022-23	Grad. Assestata chiusura bilancio di esercizio
Firenze	1.692	1.692	1.692**	1.813	1.813	2.261
Pisa	1.578	1.618	1.531	1.531	1.727	2.471
Siena*	1.501	1.501	1.501	1.501	1.501	2.017
Totale	4.771	4.811	4.724	4.845	5.041	6.749

*nei documenti di programmazione e consuntivazione i posti letto di Siena sono stati esposti al netto dei Posti della RU Tolomei

** Non inclusi i posti letto della residenza universitaria Campus Birillo (viale Morgagni, Firenze) la reale messa in esercizio della struttura avverrà nel 2021 sperando che l'emergenza sanitaria consenta agli studenti fuori sede vincitori di borsa di studio e alloggi di dare riscontro positivo alla convocazione e arrivare a Firenze.

	Posti letto ponderati con periodi di apertura				
	2017	2018	2019	2020	2021
FIRENZE	1.649	1.664	1.630	1.593	1.689
PISA	1.574	1.561	1.534	1.502	1.508
SIENA	1.438	1.376	1.401	1.408	1.326
TOTALE	4.661	4.601	4.565	4.503	4.523
%copertura teorica	61,70%	61,45%	63,36%	59,86%	63,88%

1.5.3 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

L'avvento della pandemia COVID-19, le conseguenti disposizioni in merito alla didattica a distanza e le limitazioni agli spostamenti hanno drasticamente ridotto le affluenze ai ristoranti universitari.

Di seguito, si illustra l'andamento dei pasti 2020 a confronto con l'esercizio precedente. Si specifica che la previsione 2020 riportata in tabella che segue, è aggiornata con le affluenze effettive a tutto novembre 2020.

2019	GEN-FEB	MAR-GIU	LUG-OTT	NOV-DIC	TOTALE
FIRENZE GESTIONE DIRETTA	128.359	309.558	202.451	150.690	791.058
FIRENZE GESTIONE INDIRETTA	99.309	228.067	143.378	103.928	574.682
PISA GESTIONE DIRETTA	175.331	426.260	282.014	197.971	1.081.576
PISA GESTIONE INDIRETTA	77.860	158.818	96.533	72.022	405.233
SIENA GESTIONE DIRETTA	48.322	105.156	74.475	46.357	274.310
SIENA GESTIONE INDIRETTA	121.648	265.156	177.176	132.762	696.742
totale	650.829	1.493.015	976.027	703.730	3.823.601
<i>% periodo sul totale</i>	<i>17,02%</i>	<i>39,05%</i>	<i>25,53%</i>	<i>18,40%</i>	
2020	GEN-FEB	MAR-GIU	LUG-OTT	NOV-DIC	TOTALE
FIRENZE GESTIONE DIRETTA	132.249	109.115	81.184	47.052	369.600
FIRENZE GESTIONE INDIRETTA	89.602	34.582	38.473	26.076	188.733

PISA GESTIONE DIRETTA	174.907	81.540	60.698	39.371	356.516
PISA GESTIONE INDIRETTA	75.518	98.907	70.344	39.396	284.165
SIENA GESTIONE DIRETTA	47.865	23.423	26.388	19.778	117.454
SIENA GESTIONE INDIRETTA	117.088	108.194	81.524	54.586	361.392
totale	637.229	455.761	358.611	226.258	1.677.859
VAR 2020 vs 2019	GEN-FEB	MAR-GIU	LUG-OTT	NOV-DIC	TOTALE
FIRENZE GESTIONE DIRETTA	3,03%	-64,75%	-59,90%	-68,78%	-53,28%
FIRENZE GESTIONE INDIRETTA	-9,77%	-84,84%	-73,17%	-74,91%	-67,16%
PISA GESTIONE DIRETTA	-0,24%	-80,87%	-78,48%	-80,11%	-67,04%
PISA GESTIONE INDIRETTA	-3,01%	-37,72%	-27,13%	-45,30%	-29,88%
SIENA GESTIONE DIRETTA	-0,95%	-77,73%	-64,57%	-57,34%	-57,18%
SIENA GESTIONE INDIRETTA	-3,75%	-59,20%	-53,99%	-58,88%	-48,13%
totale	-2,09%	-69,47%	-63,26%	-67,85%	-56,12%
totale diretta var 2020-2019	0,85%	-74,54%	-69,89%	-73,11%	-60,71%
totale indiretta var 2020-2019	-5,56%	-62,93%	-54,36%	-61,11%	-50,24%

3. 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. 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	11 OBIETTIVI	13 INDICATORI	8 PROCEDURALI (con crono programmi analitici) 5 QUANTITATIVI
PIANI DI AREA	66 OBIETTIVI	68 INDICATORI	67 TEMPORALI 1 QUANTITATIVO

Il monitoraggio consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo riguardo al conseguimento degli obiettivi strategici 2020, 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 2020, 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;



ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2020

- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2020;
- 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:
valore conseguito 2020 / valore target 2020 x 100.
- 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.

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo alle pagine seguenti), gli obiettivi strategici (organizzativi) per l'esercizio 2020, posti con il PQPO 2020, sono stati ritenuti complessivamente conseguiti nella percentuale del **95,69%**

Si ricorda che 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.

Tale percentuale dovrà essere confermata a seguito dell'approvazione del Bilancio d'esercizio 2020 per la conferma del risultato dell'obiettivo n. 4.

Per ognuno degli indicatori contenuti nei Piani di Area 2020 sono state rappresentate le seguenti informazioni:

- **il risultato del monitoraggio in termine sintetico:** completato, completato in ritardo, non realizzato, o **NON VALUTABILE** nel caso il mancato raggiungimento sia dovuto a fattori esterni all'Azienda;

- **le note di monitoraggio**, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2020;
- **la fonte dati**, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- **la percentuale di conseguimento dell'obiettivo** a livello di "indicatore" e di "obiettivo" determinata a seguito di un'analisi tecnica che tiene conto dei ritardi con le medesime modalità utilizzate per la valutazione degli obiettivi del PQPO.
- **la rideterminazione del peso degli obiettivi** a seguito della presenza nel Piano di obiettivi che sono stati ritenuti "non valutabili" a causa del manifestarsi di cause esterne che hanno reso non possibile il loro raggiungimento. Tale operazione è effettuata tramite la proporzione diretta del peso attribuito sul totale del punteggio dei pesi senza considerare gli obiettivi non valutabili.

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 RISTORAZIONE	98,40%
AREA SERVIZI AGLI STUDENTI	87,75%
AREA SERVIZI ALLE RESIDENZE E AL PATRIMONIO	98,95%
AREA GESTIONE RISORSE	96,84%
AREA STAFF	94,44%

La percentuale del risultato dell'Area Servizi alle Residenze e al Patrimonio dovrà essere confermata a seguito dell'approvazione del Bilancio d'esercizio 2020 per la conferma del risultato dell'obiettivo n. PAT 3

L'anno 2020 ha rappresentato il primo anno di adozione degli obiettivi dei Piani di Area. Si rappresenta la necessità di avvicinare la struttura dello schema degli obiettivi dei Piani di Area allo schema obiettivi del PQPO. Si ricorda che il risultato dei Piani di Area sono un elemento preso in considerazione per la valutazione della Performance Individuale dei Dirigenti, ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione delle Prestazioni della Dirigenza che è stato approvato con provvedimento del Direttore n. 125/20 del 22 ottobre 2020, di cui al parere positivo dell'OIV registrato al prot.n. 34049/20.

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

Rilevazione della qualità percepita dagli studenti alloggiati durante emergenza Covid



Generale

	Nome sondaggio	Rilevazione della qualità percepita dagli studenti alloggiati durante emergenza Covid
	Autore	
	Lingua	 Italiano
	URL Sondaggio	https://www.survio.com/survey/d/M8C/ardsucovid0910
	Prima risposta	17/07/2020
	Ultima risposta	23/07/2020
	Durata	7 Giorni

Partecipanti al sondaggio: 188/1500 = 12,53%

215
Visite totali

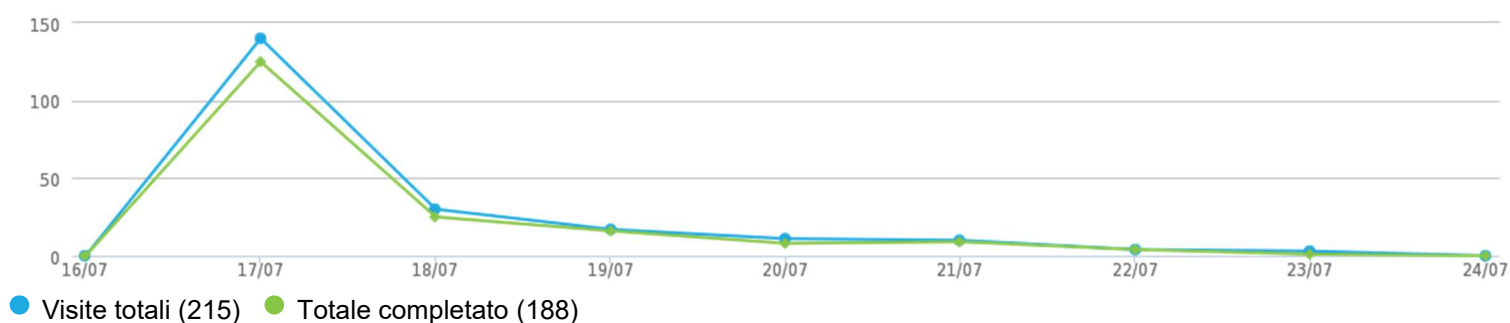
188
Totale completato

0
Risposte incomplete

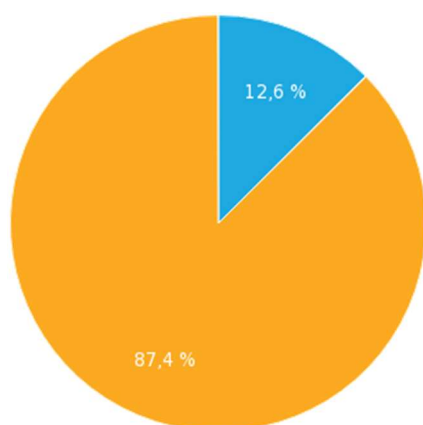
27
Visualizzato solo

87,4 %
Tasso generale di completamento

Storia visite (17/07/2020 - 23/07/2020)

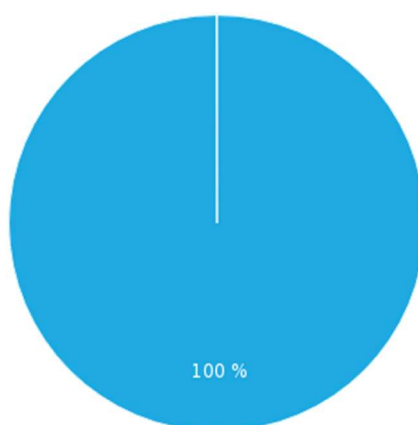


Visite totali



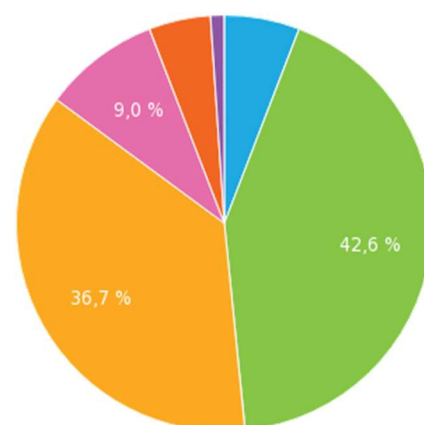
- Solo mostrando (12,6 %)
- Incompleto (0 %)
- Completato (87,4 %)

Provenienza visite



- Link diretto (100 %)

Tempo medio di completamento



- <1 min. (5,9 %)
- 1-2 min. (42,6 %)
- 2-5 min. (36,7 %)
- 5-10 min. (9,0 %)
- 10-30 min. (4,8 %)
- >60 min. (1,1 %)

Risultati

1. A quale Ateneo sei iscritto/a

Risposta	Risposte	Rapporto
● Accademia delle Belle Arti di Firenze		6,6 %
● Accademia delle Belle Arti di Carrara		0,6 %
● Accademia Italiana di Arte, Moda e Design		0 %
● Conservatorio Cherubini		0,6 %
● Istituto Modartech di Pontedera		0 %
● Istituto Musicale Boccherini di Lucca		0 %
● Istituto Musicale Mascagni di Livorno		0 %
● Istituto Musicale Rinaldo Franci		0 %
● Istituto superiore per le industrie artistiche		0,6 %
● Libera Accademia delle Belle Arti di Firenze		0 %
● Opificio delle pietre dure		0 %
● Scuola di musica di Fiesole		0 %
● Scuola superiore per mediatori linguistici di Pisa		0 %
● Siena Jazz University		0 %
● Università di Firenze		30,1 %
● Università di Pisa		40,4 %
● Università di Siena		17,5 %
● Università per Stranieri di Siena		3,6 %

2. In quale Residenza del DSU sei stato alloggiato durante il periodo di lockdown (10 marzo/3 giugno) ?

Risposta	Risposte	Rapporto
● FI-Calamandrei		13,3 %
● FI-Caponnetto		4,2 %
● FI-Cipressino		1,2 %
● FI-Dino Campana		1,2 %
● FI-G. e T. Mattei		2,4 %
● FI-Margherita Hack		0,6 %
● FI-Mario Luzi		6,6 %
● FI-Salvemini		2,4 %
● FI-Samb Modou & Diop Moor		0,6 %
● FI-Varlungo		1,8 %
● FI-Via Pisana		0,6 %
● FI-Via Romana		2,4 %
● FI-Via San Gallo		0,6 %
● PI-Don Bosco		4,2 %
● PI-Fascetti		6,0 %
● PI-Garibaldi		1,8 %
● PI-Mariscoglio		3,6 %
● PI-Nettuno		4,2 %
● PI-Praticelli		17,5 %
● PI-Rosellini		2,4 %
● PI-S.Bruschi (Carrara)		0,6 %
● PI-Via Da Buti		0,6 %
● SI-Bandini		0,6 %
● SI-De Nicola		4,2 %
● SI-Fontebranda		3,0 %
● SI-Impastato		3,6 %
● SI-La Tognazza		0,6 %
● SI-Laschi (Arezzo)		0,6 %
● SI-Mattioli		2,4 %
● SI-Piccolomini		3,0 %
● SI-Sperandie		1,8 %
● SI-XXIV Maggio		1,2 %

3. Qual è la tua nazionalità?

Risposta	Rapporto
● Italiana	81,3 %
● Straniera	18,7 %

4. Esprimi un giudizio in merito alle soluzioni adottate dall'Azienda per gestire la situazione emergenziale causata dal Covid 19, utilizzando una scala di valutazione da 1 a 10, DOVE IL 6 RAPPRESENTA LA SUFFICIENZA

Voto medio: 5,93/10

Risposta	Risposte	Rapporto
● 10/10 ★★★★★★★★★★	10	6,0 %
● 9/10 ★★★★★★★★☆☆	15	9,0 %
● 8/10 ★★★★★★★★☆☆	31	18,6 %
● 7/10 ★★★★★★★★☆☆	22	13,2 %
● 6/10 ★★★★★★★★☆☆	28	16,8 %
● 5/10 ★★★★★★★★☆☆	13	7,8 %
● 4/10 ★★★★★★★★☆☆	13	7,8 %
● 3/10 ★★★★★★★★☆☆	10	6,0 %
● 2/10 ★★★★★★★★☆☆	14	8,4 %
● 1/10 ★★★★★★★★☆☆	11	6,6 %

5. Esprimi un punteggio da 1 a 10 sulle singole iniziative intraprese:

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5	● 6	● 7	● 8	● 9	● 10
TEMPESTIVITÀ NELLE INFORMAZIONI SULLE DIRETTIVE AZIENDALI INERENTI LA GESTIONE DELL'EMERGENZA E LE CONSEGUENTI NORME COMPORTAMENTALI	11 (6,1 %)	7 (3,9 %)	14 (7,7 %)	14 (7,7 %)	18 (9,9 %)	26 (14,4 %)	21 (11,6 %)	37 (20,4 %)	13 (7,2 %)	20 (11,0 %)
DISPONIBILITÀ DI AUSILI ALLA PREVENZIONE (GEL IGIENIZZANTI, MASCHERINE)	12 (6,6 %)	7 (3,9 %)	10 (5,5 %)	18 (9,9 %)	29 (16,0 %)	25 (13,8 %)	30 (16,6 %)	18 (9,9 %)	16 (8,8 %)	16 (8,8 %)
POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO PER GARANTIRE IL CONTROLLO DEGLI ACCESSI	9 (5,0 %)	8 (4,4 %)	9 (5,0 %)	9 (5,0 %)	11 (6,1 %)	30 (16,6 %)	28 (15,5 %)	25 (13,8 %)	20 (11,0 %)	32 (17,7 %)
INTENSIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA IN CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA DELL'ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA'	20 (11,0 %)	17 (9,4 %)	11 (6,1 %)	17 (9,4 %)	22 (12,2 %)	28 (15,5 %)	22 (12,2 %)	21 (11,6 %)	9 (5,0 %)	14 (7,7 %)
DISPONIBILITÀ SERVIZIO RISTORAZIONE	22 (12,2 %)	13 (7,2 %)	13 (7,2 %)	20 (11,0 %)	18 (9,9 %)	18 (9,9 %)	21 (11,6 %)	20 (11,0 %)	14 (7,7 %)	22 (12,2 %)
CONNETTIVITÀ	44 (24,3 %)	10 (5,5 %)	14 (7,7 %)	12 (6,6 %)	19 (10,5 %)	20 (11,0 %)	13 (7,2 %)	27 (14,9 %)	14 (7,7 %)	8 (4,4 %)
GESTIONE IN SICUREZZA DEGLI SPAZI COMUNI	25 (13,8 %)	6 (3,3 %)	5 (2,8 %)	23 (12,7 %)	19 (10,5 %)	25 (13,8 %)	25 (13,8 %)	23 (12,7 %)	12 (6,6 %)	18 (9,9 %)

6. SE HAI SUGGERIMENTI DA PROPORRE, PUOI USARE QUESTO SPAZIO

- Fornire mascherine più frequentemente, diminuire tetto crediti per la borsa di studio.
- Il diritto allo studio non deve essere un'odissea. A grandi problematiche, si risponde con fatti tangibili. Per quanto, in alcune circostanze, le risposte siano state celeri e tutto sommato adeguate, rimangono campi per i quali la permanenza nelle residenze in questa fase di lockdown è stata fonte di forte disagio, disagio che l'azienda si è rifiutata di riconoscere di fronte alle richieste degli studenti di maggiore comprensione e flessibilità. Un lockdown di cui probabilmente si leggerà sui libri di storia, eppure fatto passare per una diatriba a tratti di poco conto, come una semplice restrizione fisica. Ciò che è accaduto, invece, ha coinvolto psicologicamente la maggior parte dei residenti, per non parlare accademicamente. Il numero degli studenti che hanno affollato i treni di rientro poco prima dell'annuncio della quarantena sono proprio il sinonimo della scarsità di fiducia nella gestione di situazioni di crisi come questa.
- Imbarazzante a dir poco gestione dei criteri di merito del bando post-vid. RIDICOLI.
- Mensa. Servizio pessimo
- L'aria condizionata non funziona nella torre A
- Migliorare Internet nella residenza "padiglione"
- La disponibilità dell'aula studio sarebbe stato più benefico perché non riusciamo a studiare a casa

- Se gli accessi sono negati agli esterni, dovrebbero essere negati anche agli operai che più volte sono venuti in pieno lockdown
- L'azienda ha complessivamente risposto bene all'emergenza. Sono emersi tuttavia profili di criticità dovuti alle tempistiche, non perentorie rispetto alla criticità emergenziale vissuta. Ne sono un esempio l'annuncio di un contributo straordinario a marzo, erogato poi a maggio. Altro profilo di criticità è stata l'assenza di dialogo con la componente studentesca: nella maggior parte delle residenze mancano le infrastrutture per poter garantire distanziamento fisico, oltre ad un confortevole soggiorno in un momento emergenziale (per esempio le cucine in condivisione su cui l'azienda fa affidamento in periodi regolari, forte del fatto che ci siano le mense. Nel momento in cui queste sono venute a mancare, le strutture sono state sovraccaricate. Le sale comuni, in teoria equipaggiate di giacigli confortevoli, non sono state fornite di divanetti o simili per negligenza dell'azienda che ha ordinato supporti non ignifughi, quindi non a norma).
- Migliorare la qualità del cibo - comunicare le direttive in anticipo e non in ritardo di una settimana rispetto a quando entrano in vigore - fornire più mascherine - non vietare ogni visita/comunicazione con l'esterno (la residenza ha persino attivato le convocazioni per i nuovi alloggiati ma noi già alloggiati non possiamo frequentare nessuno all'interno della residenza)
- Il servizio mensa a domicilio era pessimo. Oltre al fatto che prevedeva uno spreco elevatissimo, la qualità del cibo era veramente bassa.
- Migliorare qualità e condizioni igienico sanitarie della mensa di via betti (PI). Nel dettaglio nel periodo covid abbiamo riscontrato: 1cibo avariato e ammuffito, scarsa varietà tra pranzo e cena nei vari giorni e tra una settimana e l'altra; inaccettabile che un pasto preparato in un giorno venga proposto come sano, nutriente e di qualità per gli altri 3 giorni consecutivi. Morale della favola spero la chiudano definitivamente vista la pessima qualità che proponete.
- Miglioramento qualità e servizio mensa De Nicola, il menù durante la quarantena è rimasto sempre lo stesso e i pasti venivano riproposti anche nei giorni successivi alla cottura.
- Bisogna aprire la mobilità interna
- Non si è tenuto conto di criticità specifiche di alcune residenze.
- Fornire il wifi nelle residenze e non la singola connessione lan
- Migliorate la connessione internet.
- Migliorare fornitura e posizionamento dell'igienizzante mani, incentivandone l'utilizzo. Migliorare la rete WiFi.
- La possibilità di ospitare persone, tipo? Visto che non ha senso... Se io esco e incontro un mio amico, posso comunque contrarre il covid e diffonderlo in residenza. Per dire.
- Sono talmente tanti gli aspetti che non raggiungono la sufficienza alla Residenza Fascetti che un form da 900 caratteri è limitato. Iniziare a non trattare gli studenti alloggiati come fossero dei bambini sarebbe il primo passo. Dotare la struttura di un servizio di pulizia degli spazi comuni adeguato, dal momento che le operatrici designate sono palesemente inadatte a garantire una pulizia di base e il rispetto degli studenti (pulizie più che sommarie, quando entravano in camera sporcavano più di quanto pulissero, sono chiassoso nei corridoi anche in piena sessione d'esame, non portano mai la mascherina) il secondo. Potrebbe essere inoltre il caso di garantire negli appartamenti l'acqua calda (+ di 2 settimane senza) e il servizio wifi tanto agognato e pubblicizzato e mai arrivato in quasi tutta la struttura. Capisco bene che non paghiamo, ma qualcun altro lo fa per noi avendo come risultato servizi del tutto insufficienti e degradanti per chi ne usufruisce.
- Separare le persone alloggiate in camere doppie durante l'emergenza sarebbe stato ideale
- Il servizio mensa è stato pessimo, venivano consegnati pasti preparati, mediamente, due giorni prima, orribile. Direttive non chiare sull'uso delle aule studio. Norme troppo stringenti per quanto riguarda l'accesso di persone esterne in residenza e soggiorno dei residenti fuori nelle ore notturne. La gestione è stata troppo limitante per i residenti. Servizio di portierato invariato (per altro abbiamo subito un secondo furto in residenza). Servizio wifi non ancora attivato.
- Orario continuato della mensa

- Gli accessi secondari alla residenza (uscite di emergenza) non sono stati [mai] e non sono tuttora controllati. I servizi di pulizia non sono stati sufficienti né sono sufficientemente approfonditi: più volte ho visto gli operatori dare "solo una passata veloce"
- Durante l'emergenza nella residenza universitaria Calamandrei nessuno si preoccupava degli assembramenti
- Dare la possibilità agli studenti rimasti soli senza coinquilini di non essere lasciati da soli e comprendere le difficoltà psicologiche
- Il problema è la gestione del problema pandemia da parte del dsu non da parte delle residenze, avete rovinato la vita ad un sacco di studenti poveri
- Il prolungamento del divieto di visitatori esterni non è stata, a mio parere, una decisione molto sensata, in quanto, l'uscita dei residenti, ha permesso comunque il contatto con quelle persone che normalmente sarebbero potute entrare negli alloggi. Ha solo complicato la situazione, spingendo i residenti a spostarsi in luoghi con dei possibili assembramenti e contagi.
- Questo questionario andava fatto prima per garantire agli studenti di dire la propria prima del bando ufficiale. Vista la situazione di emergenza avete lasciato parecchia gente senza un tetto. Suggerimento? Contributo mensile per agosto io non l'avrei fatto pagare, perché se da una parte avete dato un sostegno dall'altra Ve lo riprendete...
- La residenza università Rosellini è stata una delle poche a non essere stata aiutata durante questo periodo così grave per tutto il mondo. Il servizio ristorazione non ci è stato garantito, e nonostante il divieto assoluto di uscire di casa, per poter mangiare siamo stati costretti ad uscire e recarci verso mensa Betti, esponendoci al rischio di essere contagiati
- Sarebbe apprezzato un maggior coordinamento con l'università e con gli stati e le regioni di residenza degli interessati per poter trovare soluzioni chiare rivolte al futuro
- Le residenze meriterebbe un ammodernamento a prescindere dalla situazione Covid o meno.
- C'è bisogno di ammodernamento delle strutture
- L'unico problema è stato la connettività a Calamandrei, ho chiesto l'intervento dei tecnici per la connessione internet nella camera a maggio ma non è arrivato ancora nessuno. Per un esame mi sono trovata veramente in difficoltà ma è passato. Il resto tutto apposto 😊
- Ricevere maggiori informazioni e soprattutto in modo chiaro, specialmente in una situazione di estrema eccezionalità come quella appena passata. Consiglierei di migliorare la comunicazione tra l'azienda stessa, i portinai delle residenze (molto spesso davvero poco informati e quindi non capaci di fornire adeguate risposte) e gli studenti. Permettere appena possibile la riapertura della mobilità interna nelle residenze, visto che sono state riprese anche le convocazioni generali. Garantire l'uso dell'aula studio in condizioni che siano almeno dignitose, in una residenza universitaria avere un luogo specifico per studiare è essenziale, soprattutto per chi si trova in una camera doppia.
- In 3 anni non ho mai ricevuto nessun sondaggio per la gestione ordinaria del servizio, ed è quello che fa acqua da tutte le parti, ho vissuto disagi sin dal giorno dell'accettazione. Avrei gradito vi preoccupaste maggiormente di quello che dei riscontri di una gestione una tantum di un evento di grande eccezionalità, le cui problematiche sono certamente giustificate dalla complessità del servizio e dalla lentezza della macchina burocratica italiana. Certamente ho apprezzato gli sforzi fatti in questi ultimi mesi e spero in futuro attuerete controlli della qualità del servizio residenze in modo sistematico.
- Di suggerimenti ce ne sarebbero molti e mille battute non bastano per essere esaustivi. Partiamo dallo scarso supporto dato agli studenti. A causa di slittamenti, professori e università disorganizzate si troveranno a non raggiungere i crediti minimi per la borsa di studio. I cinque crediti risultano essere davvero una presa in giro (non corrispondono neanche a 1 esame), sarebbe stato molto più intelligente progare la scadenza a fine settembre così da lasciare la possibilità agli studenti di recuperare gli esami slittati nella sessione straordinaria. In una situazione con una didattica telematica, lasciare le residenze con una connessione che è negli standard di 20 anni fa è una VERGOGNA. In residenze come via Romana dove a stento c'è la normale linea telefonica il Diritto allo studio è andato a quel paese. L'assenza di fondi non è una scusa. Portieri, stipendiati per guardare serie tv con i piedi sulla scrivania, sono apparsi in residenze dove non si sentiva assolutamente il bisogno.
- Non mi è sembrato corretto che una parte del personale ci controllasse e ci rimproverasse per alcuni comportamenti anche se erano conformi alle direttive

- Ritengo che le misure adottate non fossero caratterizzate da coerenza. Chiudere delle cucine quando si ha comunque contatti con le altre persone per le scale e i corridoi era un controsenso e, visto che viviamo tutti insieme, si può dire che era una soluzione che non limitava la diffusione del virus. Metterci a contatto con portinai che venivano dall'esterno (che prendono dei mezzi pubblici per venire a lavoro) e non dotati di mascherine e guanti era un altro controsenso. Scegliere di tenere una sola residenza aperta in estate e ammassare gente di residenze diverse in una stessa è un'altra decisione senza senso. Avreste potuto agire diversamente e mi auguro che non ci siano altre emergenze in futuro. Se ci dovessero essere, penso che queste decisioni non debbano essere riprese.
- Penso che il servizio residenze sia stato ben gestito, tuttavia penso siano stati poco significativi gli incentivi dati per poter affrontare un'emergenza di questa portata: per esempio, mancata monetizzazione dei servizi di cui molti studenti non hanno usufruito; mancanza di flessibilità verso chi, poco dopo il lockdown aveva necessità di rientrare in residenza per poter recuperare libri e/o affetti personali (causando gravi disagi che di fatto non sono stati remunerati); il nuovo bando penso non tenga sufficientemente conto dei gravi disagi che la pandemia ha provocato (impossibilità di svolgere o completare tirocini e laboratori con CFU annessi, appelli di esame cancellati) e credo che, in questo contesto, il diritto allo studio sia stato fortemente lesa in quanto i suddetti studenti sembrano coloro che pagheranno il costo di questa emergenza (molti ragazzi, per cause non a loro imputabili, non hanno potuto svolgere gli esami e pertanto non hanno potuto conseguire i cfu richiesti)
- Potenziare il servizio da asporto perché è dall'inizio del lockdown che è pressoché inutile. Le scelte sono pochissime e, non importa a che ora si vada, almeno la metà già non è più disponibile. Inoltre di solito prendendo le cose anche per i giorni in cui è chiuso sono le scelte si riducono ulteriormente in quanto quasi tutto scade nei giorni prima. Quindi, in pratica, date sempre quasi solo scatolame e per questo motivo prendere i cestini è inutile e siamo obbligati a fare la spesa.
- Permettere agli esterni di poter accedere in residenza
- La portineria gestita dalla colser si è rivelata molto più gentile ed educata rispetto ai dipendenti del dsu subentrati nel mese di giugno. Essendo stata introdotta una portineria dove prima non esisteva sarebbe stato necessario fornire più strumenti ai portieri sia dal punto di vista di supporto fisico (telefono, computer...), sia dal punto di vista della preparazione pratica alla mansione da svolgere. L'impressione che si è avuta sin dall'inizio è che tutti i nuovi arrivati siano stati gettati "in pasto ai leoni" senza la minima consapevolezza del ruolo da svolgere e senza gli strumenti per poter operare al meglio. Fortunatamente in residenza siamo pochi alloggiati (ancora di meno in periodo di covid) quindi siamo riusciti ad instaurare con la portineria un rapporto di fiducia e collaborazione (cosa che non è stata sempre possibile con i dipendenti del dsu subentrati a giugno).
- La qualità del cibo che veniva consegnato nelle residenze è stata troppo bassa, ci siamo trovati a mangiare per mesi del cibo più che scadente, il che non ha certo fatto bene alla salute
- Almeno ammettere ai fidanzati che vivono in residenze diverse diverse di potere passare più tempo insieme. Dare la possibilità ai visitatori esterni (alloggiati nelle residenze Dsu) le possibilità nell'uso delle aule studi.
- Più connessione internet e che sia veloce
- Nessun suggerimento
- Invece di tenere aperta la mensa in questo modo, dove il cibo era immangiabile, era meglio fornire dei buoni pasto per poter acquistare il cibo da soli e cucinarlo autonomamente. In più le politiche attuate in termini di chiusura e apertura vanno comunicate con più anticipo.

Appendice: Sondaggio

Rilevazione della qualità percepita dagli studenti alloggiati durante emergenza Covid

Gentile studente, gentile studentessa

Ti informiamo che l'Azienda ha predisposto un breve questionario volto a raccogliere le opinioni degli studenti rimasti bloccati nelle ns. Residenze Universitarie durante il lockdown a seguito dell'emergenza Covid-19.

La partecipazione non è obbligatoria: la mancata partecipazione non ha alcuna conseguenza.

Prima di partecipare ti preghiamo di leggere l'informativa qui sotto.

Ti ricordiamo che il link per la partecipazione al questionario deve ritenersi riservato in quanto l'indagine è destinata solo agli alloggiati nel periodo COVID.

Grazie per la collaborazione

INFORMATIVA RESA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

Desideriamo informarti che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la scrivente Azienda. I dati forniti nel questionario (nazionalità, ateneo, residenza universitaria) non saranno abbinati al Suo nominativo e verranno comunque cancellati il giorno successivo al termine dell'indagine fissata per il 23/07/2020 alle ore 23:45.

Identità e dati di contatto del titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario con sede in Viale Antonio Gramsci 36 – 50132 Firenze (protocollo@dsu.toscana.it)

Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della protezione dei dati è lo Studio Quirico S.r.l. (P.I. 02038430035), contattabile all'indirizzo di posta elettronica dpo@dsu.toscana.it

Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e base giuridica del trattamento

I dati richiesti saranno utilizzati (solo in forma aggregata) per verificare il gradimento delle iniziative poste in essere dall'Azienda DSU nel periodo di emergenza COVID-19. Il trattamento dei Suoi dati trova la sua base giuridica nella normativa specifica in materia di diritto allo studio universitario (può trovare il dettaglio sul sito

www.dsu.toscana.it/privacy)

Destinatari (e/o categorie di destinatari) dei dati personali forniti e periodo di conservazione dei dati

I dati personali da Lei forniti verranno trattati esclusivamente dal personale dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario e non saranno forniti a nessun altro soggetto: al termine dell'indagine saranno resi disponibili per l'analisi solo in forma aggregata e quindi cancellati.

Non è previsto il trasferimento dei Suoi dati personali presso paesi terzi o organizzazioni internazionali.

Diritti dell'interessato

Le sono garantiti tutti i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 (il cui dettaglio può trovare sul sito www.dsu.toscana.it/privacy). I Suoi dati non verranno utilizzati per attività di profilazione.

Può esercitare i Suoi diritti:

· via pec all'indirizzo dsutoscana@postacert.toscana.it

· via mail all'indirizzo protocollo@dsu.toscana.it

· via posta tradizionale all'indirizzo "Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, Viale Antonio Gramsci 36 – 50132 Firenze"

· scrivendo al DPO all'indirizzo dpo@dsu.toscana.it

Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>)

Se hai preso visione dell'informativa e vuoi esprimere la tua opinione, clicca su "Inizia Sondaggio".

1. A quale Ateneo sei iscritto/a

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Accademia delle Belle Arti di Firenze
- Accademia delle Belle Arti di Carrarra
- Accademia Italiana di Arte, Moda e Design
- Conservatorio Cherubini
- Istituto Modartech di Pontedera
- Istituto Musicale Boccherini di Lucca
- Istituto Musicale Mascagni di Livorno
- Istituto Musicale Rinaldo Franci
- Istituto superiore per le industrie artistiche
- Libera Accademia delle Belle Arti di Firenze
- Opificio delle pietre dure
- Scuola di musica di Fiesole
- Scuola superiore per mediatori linguistici di Pisa
- Siena Jazz University
- Università di Firenze
- Università di Pisa
- Università di Siena
- Università per Stranieri di Siena

2. In quale Residenza del DSU sei stato alloggiato durante il periodo di lockdown (10 marzo/3 giugno) ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- FI-Calamandrei
- FI-Caponnetto
- FI-Cipressino
- FI-Dino Campana
- FI-G. e T. Mattei
- FI-Margherita Hack
- FI-Mario Luzi
- FI-Salvemini
- FI-Samb Modou & Diop Moor
- FI-Varlungo
- FI-Via della Pace
- FI-Via Pisana

- FI-Via Romana
- FI-Via San Gallo
- PI-Campaldino
- PI-Don Bosco
- PI-Fascetti
- PI-Gambacorti
- PI-Garibaldi
- PI-Mariscoglio
- PI-Nettuno
- PI-Praticelli
- PI-Rosellini
- PI-S.Bruschi (Carrara)
- PI-Via Da Buti
- SI-Bandini
- SI-De Nicola
- SI-Fontebranda
- SI-Impastato
- SI-La Tognazza
- SI-Laschi (Arezzo)
- SI-Mattioli
- SI-Piccolomini
- SI-San Marco
- SI-Sperandie
- SI-XXIV Maggio

3. Qual è la tua nazionalità?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Italiana
- Straniera

4. Esprimi un giudizio in merito alle soluzioni adottate dall'Azienda per gestire la situazione emergenziale causata dal Covid 19, utilizzando una scala di valutazione da 1 a 10, DOVE IL 6 RAPPRESENTA LA SUFFICIENZA

☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

5. Esprimi un punteggio da 1 a 10 sulle singole iniziative intraprese:

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TEMPESTIVITÀ NELLE INFORMAZIONI SULLE DIRETTIVE AZIENDALI INERENTI LA GESTIONE DELL'EMERGENZA E LE CONSEGUENTI NORME COMPORTAMENTALI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DISPONIBILITÀ DI AUSILI ALLA PREVENZIONE (GEL IGIENIZZANTI, MASCHERINE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO PER GARANTIRE IL CONTROLLO DEGLI ACCESSI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
INTENSIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA IN CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA DELL'ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA'	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DISPONIBILITÀ SERVIZIO RISTORAZIONE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CONNETTIVITÀ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GESTIONE IN SICUREZZA DEGLI SPAZI COMUNI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. SE HAI SUGGERIMENTI DA PROPORRE, PUOI USARE QUESTO SPAZIO

ALLEGATO B. RELAZIONE AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO – MONITORAGGIO FINALE 2020

AMBITO STRATEGICO		RISULTATI ATTESI								Collegamento con la Programmazione regionale 2020	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE	
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2020	Valore target 2021-2022	Note	Responsabile attuazione (1)		Valore conseguito dall'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati	Indicatore	Obiettivo		
Studenti	Ampliamento della platea dei fruitori dei benefici del dsu e del valore degli interventi	1	8,00%	Minimizzare risorse residue trasferite per borse di studio e servizi aggiuntivi	Totale costi gestione borse di studio e servizi aggiuntivi (si veda relazione bilancio)/Risorse regionali e statali finalizzate a borse di studio e servizi aggiuntivi (incluso sconto anno precedente)	a.a. 2018/19 84,00%	A.A. 2020/21 => 100% 55.636.296,22/ 55.636.296,22)	a.a. 2021/22 => 100%	L'indicatore ed il target definitivo consentono di misurare l'efficacia delle misure da mettere in atto al fine di aumentare il numero di fruitori degli interventi per il DSU, offrire interventi aggiuntivi e/o procedere all'incremento del loro valore a seguito valutazione sostenibilità economica, assicurando un livello di risorse utilizzate per l'a.a. 20/21 almeno al livello dell'a.a. 19/20, primo anno in cui sono stati banditi due concorsi per borse di studio. Il target è definito con riferimento al livello di risorse trasferite (regionali e statali) per l'a.a. 19/20. Il valore dei trasferimenti, dei riconti passivi e l'aggregato costi gestione borse di studio sono riportati nelle relazioni al bilancio consuntivo, previsionale e forecast. Il "valore target" 2020 sarà verificato con riferimento alla relazione al forecast agosto 2020 (per il riscontro) e conto economico previsionale (per i trasferimenti e i costi gestione borse di studio)	Dirigente Servizi agli studenti	-	93,69%	93,69%= 57.092.305,1 /60.936.068,83. Dagli esiti del Monitoraggio infrannuale al 31 agosto 2020, effettuato ai sensi dell'art. 4 comma 3 della l.r. n. 65/2010 e s.m.i. e DEFR 2020 e trasmessi agli uffici competenti regionali con nota prot. n. 31912/20, oltre che dalla documentazione a corredo della II^ variazione del conto economico previsionale 2020, adottato con deliberazione del Cda n. 55/20, il residuo FIS 19/20 per l'a.a. successivo è pari ad € 4.468.342,77. La quota di riparto FIS per l'a.a. 20/21, pari ad € 28.292.726,06, registra un incremento rispetto all'anno precedente pari ad € 4.514.323,98 principalmente connesso all'incremento del Fondo di 40 milioni di euro disposto dall'articolo 236 comma 4 del decreto legge del 19 maggio 2020, n. 34 "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19". Tale incremento di risorse non era stato previsto in fase di programmazione e rimodulazione (il decreto direttoriale del Ministero n. 138 che approva il riparto a favore delle regioni è del 4 dicembre 2020) SENZA TALI RISORSE AGGIUNTIVE IL VALORE CONSEGUITO	Direzione, documenti di Programmazione 2021-23	93,69%	93,69%	-
		2	4,00%	Realizzazione di una campagna di comunicazione dei servizi accessibili tramite la Carta Regionale dello Studente Universitario	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 1	-	100,00%	-	La Carta realizzata dall'Azienda, in collaborazione con le Università toscane, permette l'accesso non solo ai servizi del sistema regionale universitario e del diritto allo studio (servizio ristorazione, biblioteche, fotocopie, ecc.), ma anche ad un ampio ventaglio di servizi offerti a condizioni agevolate da una molteplicità di soggetti esterni al sistema universitario (musei, teatri, cinema, trasporti, librerie, attività sportive e ricreative) in tutta la Toscana. Per il 2020 prosegue, quindi, l'impegno del DSU, avviato lo scorso anno, prevedendo la realizzazione di una seconda APP che si appoggerà alla precedente. L'obiettivo prevede la collaborazione con la direzione regionale di riferimento (obiettivo di filiera). Si veda il cronoprogramma ARDSU 1	Direttore	Obiettivo di filiera PQPO 2020 giunta regionale e enti dipendenti	-	99,01%	L'ultima fase è realizzata con un lieve ritardo. Per trasparenza il valore dell'indicatore è stato "matematicamente" calcolato tenendo conto del leggero ritardo. Laddove si possa condividere il fatto che senza i cambiamenti la campagna sarebbe stata definita ampiamente nei tempi previsti, tale obiettivo risulterebbe raggiunto al 100%. Si veda cronoprogramma ARDSU 1 che declina fasi e attività	Direzione	99,01%	99,01%
Studenti	Incremento numero posti alloggi disponibili e fruibili	3	8,00%	Garantire l'apertura campus Birillo (2020) Firenze e S. Cataldo (2021) Pisa	Numero posti disponibili sede Firenze 2020/numero posti disponibili sede Firenze 2019	-	1721/1645= 1,05%	Pisa 1700/1535=1,11%	L'indicatore relativo ai posti letto deve essere monitorato entro la fine dell'anno 2020	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	-	1,07	La residenza universitaria Campus Birillo (viale Morgagni, Firenze) è stata completamente arredata e disponibile all'accoglienza entro dicembre. Si prevede di assegnare le stanze e, quindi, la reale messa in esercizio della struttura nel mese di gennaio 2021, sperando che l'emergenza sanitaria consenta agli studenti fuori sede vincitori di borsa di studio e alloggi di dare riscontro positivo alla convocazione e arrivare a Firenze. I posti alloggio disponibili al 31/12/2020 risultano pari a 1813 unità; quelli disponibili al 31/12/2019 risultano pari a 1692 unità	Nota rup prot. n. 34571/20	100,00%	100,00%	-
Studenti/ Processi interni	Sicurezza abitativa e alimentare	4	10,00%	Realizzazione lavori funzionali al rispetto delle norme in materia di sicurezza abitativa ed alla conservazione del patrimonio	Lavori e o progettazione completati nel 2020/lavori e o progettazione completati programmati nel 2020 (1^ versione piano investimenti 2020-2022)	-	=> 9/29= 31%	45,00%	Gli interventi del PDI 2020-2022 oggetto del monitoraggio sono quelli funzionali al rispetto delle norme sicurezza abitativa e alla conservazione patrimonio (SI-04-018 FI-02-014, DSU-01-015 SUB10, DSU-01-015 SUB11, DSU-01-015 SUB12, ALL-05-019, ALL-06-019, ALL-01-019, DSU-01-015 SUB13, DSU-01-015 SUB14, DSU-01-015 SUB2, MEN-01-019, MEN-02-019, MEN-04-019, ALL-03-019, ALL-04-019, ALL-07-019, ALL-08-019, CT-05-018 CT-06-018 oltre n. 9 interventi di attività contrattuale). Il valore del numeratore e denominatore è riferito al PDI 2020 e all'attività contrattuale 2020 approvati con deliberazione n.72/19, tali valori non saranno automaticamente variati con riferimento alle variazioni dei Piani di Investimento in caso di interventi rimandanti (se invece gli interventi verranno sostituiti con altra tipologia verrà aggiornato anche l'indicatore). Per il monitoraggio finale la fonte dati è la documentazione a corredo del Bilancio d'esercizio che dovrà riportare per ogni intervento lo stato di completamento delle progettazioni/lavori previsti	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	-	32,14%	Al 31/12/2020 risultano conclusi ulteriori 4 interventi (che si aggiungono ai 5 già realizzati come desumibili dal monitoraggio al 30/09): 1) Lavori di impermeabilizzazione area sovrastante magazzino RU Varlungo - intervento n. 106 Programma attività contrattuale - certificato regolare esecuzione approvato con determinazione n. 666/2020; 2) Lavori di puntellamento solaio Mensa Bandini - intervento n. 112 Programma attività contrattuale 1^ Variazione - certificato regolare esecuzione approvato con determinazione n. 523/2020 3) Interventi per CPI RU Uopini - commessa ALL-07-019 - progettazione approvata con Determinazione n. 563/2020 (nella casella del risultato atteso si parla di "conclusione progettazione/lavori") 4) Lavori di realizzazione di un locale destinato alla erogazione di pasti da asporto presso la mensa Martini - intervento n. 127 Programma attività contrattuale 1^ variazione - progettazione approvata con Determinazione n. 665/2020. Tutti gli interventi evidenziati e ulteriori interventi che si sono conclusi al 31.12.2020 e per i quali attualmente siamo in attesa della documentazione di regolare esecuzione, dovranno essere confermati in sede di approvazione del bilancio d'esercizio 2020. Valore indicatore: 9/28 = 32,14%	Direzione (mail Dirigente Area Servizi alle Residenze e al Patrimonio del 16 ottobre ore 17:24 + mail coordinatore App. E contratti dell'8 gennaio 2021)	100,00%	100,00%	-
		5	5,00%	Revisione e Sviluppo del Sistema "Sicurezza Alimentare".	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 2	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato alla revisione del sistema di assegnazione delle responsabilità in tema di sicurezza alimentare ed allo sviluppo e omogeneizzazione dei sistemi di autocontrollo presenti sulle mense a gestione diretta, anche attraverso la loro informatizzazione	Dirigente Servizio Ristorazione	-	95,23%	Si veda cronoprogramma ARDSU 2 che declina fasi e attività	Direzione	95,23%	95,23%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 3 con peso del 40% (valutata al 35,23%)
Processi interni/ Economico finanziario	Ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali	6	10,00%	Ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali	Beni inventariabili: Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 4	-	100,00%	-	Beni immobili: realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 3	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	-	97,50%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 3 che declina fasi e attività e di cui sono state realizzate le fasi 1, 3 e 4. Relativamente alla fase 2 del cronoprogramma, si veda quanto dettagliato nella nota di monitoraggio ad essa associata	Direzione	97,50%	97,50%	La fase 2 non è stata completamente conclusa
		-				100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato a regolamentare la gestione dei beni inventariabili oltre ad aggiornare l'inventario contabile (dopo oltre 10 anni)	Dirigente Gestione Risorse	-	49,04%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 4 che declina fasi e attività. La fase 1 è completata con lieve ritardo. La fase 2 non è conclusa	Direzione	49,04%	73,27%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso del 50% (valutata al 49,03%). La seconda fase con peso del 50% non è stata conclusa	
Processi interni	Ottimizzare l'organizzazione aziendale	7	5,00%	Analisi dell'adeguatezza della struttura organizzativa ed ottimizzazione processi interni	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 5	-	100,00%	-	A distanza di quasi 3 anni dall'approvazione della nuova struttura aziendale l'obiettivo si pone lo scopo di analizzarne l'efficacia e di verificare eventuali ambiti di miglioramento. Contemporaneamente si rende necessario una organica analisi ed il restyling di alcuni processi	Direttore	-	99,56%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 5 che declina fasi e attività e di cui sono state realizzate tutte le fasi	Direzione	99,56%	99,56%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso del 25% (valutata al 24,88%) e della fase 2bis con peso del 10% (valutata al 9,68%)
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	8,00%	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020/2022	Realizzazione delle misure per l'anticorruzione secondo il cronoprogramma ARDSU 6	-	100,00%	-	Nell'ambito del PTPCT 2020/2022 verranno specificate le misure organizzative da adottare, sia in tema di trasparenza che di anticorruzione, ed i conseguenti cronogrammi utili per verificarne la realizzazione. Il cronoprogramma definitivo è finalizzato a attuare le misure generali e specifiche innovative e/o ritenute di particolare rilevanza per il corretto funzionamento delle attività aziendali. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza sia con riguardo al rispetto delle scadenze che all'effettuazione degli adempimenti	RPCT	-	100,00%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 6 che declina fasi e attività	Direzione	100,00%	100,00%	-
					Realizzazione delle misure per la trasparenza secondo il cronoprogramma ARDSU 7	-	100,00%	-			-	75,00%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 7 che declina fasi e attività	Direzione	100,00%	100,00%	-
Prestazione individuale Direttore	Migliorare il processo di cd "valutazione dal basso"	9	2,00%	Rilevazione del Giudizio qualitativo del personale coordinato (mediante apposito questionario) circa la capacità di indirizzo e coordinamento del Direttore	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di Soddifazione	-	100,00%	100,00%	Indicatore valutato esclusivamente ai fini della prestazione individuale del Direttore (non verrà valutato, quindi, ai fini della prestazione organizzativa). La percentuale di conseguimento si ottiene convertendo l'indice medio di soddisfazione (punteggi medi totali/numero di valutazioni effettuate) per mezzo di un'apposita scala parametrica e tenendo conto del raggiungimento o meno del quorum di affluenza	Direttore	PQPO GR - trasversale	-	La rilevazione sarà effettuata nel corso del 2021	Direzione	non valutabile	non valutabile	Obiettivo valutabile solo ai fini della prestazione individuale del Direttore e non anche ai fini della prestazione organizzativa

ALLEGATO B. RELAZIONE AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO – MONITORAGGIO FINALE 2020

AMBITO STRATEGICO		RISULTATI ATTESI							Collegamento con la Programmazione regionale 2020	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE		
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2020	Valore target 2021-2022	Note		Responsabile attuazione (1)	Valore conseguito dall'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati	Indicatore		Obiettivo	
variazione atti di programmazione	Gestione emergenza COVID 19	10	Organizzazione Servizi a seguito emergenza COVID 19	35,00%	Realizzazione degli interventi a studenti e delle misure organizzative per la gestione sanitaria secondo il cronoprogramma ARDSU 8	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato ad implementare nuove modalità di organizzazione dei Servizi, delle modalità lavorative, oltre all'attivazione di misure straordinarie a supporto degli studenti	Direttore	DGR 441/20 441 del 31-03-2020 "Indirizzi urgenti ad ARDSU per far fronte alla emergenza COVID"	100,00%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 8 che declina fasi e attività	Direzione	100,00%	100,00%	-
		11	Rilevazione della qualità percepita dagli studenti alloggiati del Servizio reso durante l'emergenza sanitaria, anche al fine di perfezionare l'organizzare delle attività nel caso di prolungamento e/o il ripetersi di tali periodi	5,00%	Grado di qualità percepita del Servizio Residenze nel periodo gestione emergenza da parte degli studenti alloggiati	-	dato finale indice sulla qualità percepita almeno "sufficiente"	-	Rilevazione circa la qualità percepita dagli studenti alloggiati del Servizio reso durante l'emergenza sanitaria, anche al fine di perfezionare l'organizzare delle attività nel caso di prolungamento e/o il ripetersi di tali periodi. La rilevazione utilizzerà una scala da 1 a 10 dove 6 rappresenta la sufficienza. Rispetto al risultato raggiunto l'obiettivo verrà valutato, con il riferimento al risultato del quesito n. 3 rispetto a tali parametri: 10-6 =100%; <6-5,5 =85%; <5,5-5=70%; <5=4=30% <3 =0%	Dirigente Servizi agli studenti	Rilevazione proposta dal Dirigente del Settore regionale Diritto allo Studio Universitario e Sostegno alla Ricerca	85,00%	Risultato del quesito "Esprimi un giudizio in merito alle soluzioni adottate dall'Azienda per gestire la situazione emergenziale causata dal Covid 19", utilizzando una scala di valutazione da 1 a 10, dove il 6 rappresenta la sufficienza = 5,93%. Il 63,60% dei votanti ha espresso un giudizio uguale, superiore al 6	Direzione	85,00%	85,00%	-
			100,00%												MEDIA PONDERATA	95,69%	

(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

OBIETTIVO - Realizzazione di una campagna di comunicazione dei servizi accessibili tramite la Carta Regionale dello Studente Universitario Valore target - entro il 31/12/2020							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	Attivazione connettività interfaccia banche date con server app	Attivazione connettività	01/01/2020	30/04/2020	Direttore (Dirigente ad interim Gestione Risorse)	40,00%	13/04/2020	Connettività attivata	mail Coordinatore Gestione Applicativi e Amministrazione Digitale a Dirigente RT del 14 maggio 2020
2	Popolamento della banca dati	Aggiornamento banca dati	30/04/2020	31/12/2020	Direttore	35,00%	31/12/2020	L'APP è regolarmente entrata in produzione. È presente sul Google Play Store e sull'Apple Store. Ogni settimana si procede al popolamento della base dati con cui l'APP si interfaccia	Prot. 34989/20
3	Partecipazione alla campagna di comunicazione regionale sui Servizi agli Studenti risultati generali, d'investimento ARDSU Carta dello Studente	Definizione dei contenuti e della grafica della campagna di comunicazione	01/01/2020	30/04/2020	Direttore	25,00%	05/05/2020	Il ritardo è dovuto al fatto che la campagna di comunicazione è stata completamente stravolta a causa del Covid rispetto a quanto concordato con assessorato competente nel mese di febbraio	mail coordinatore Servizio Informazione Istituzionale - Ufficio Stampa a Funzionari RT Martedì 5
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO - Revisione e Sviluppo del Sistema "Sicurezza Alimentare" Valore target - entro il 30/11/2020							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	Analisi sistemi attuali di Sicurezza Alimentare e omogeneizzazione dei sistemi di autocontrollo presenti sulle mense a gestione diretta	documento di analisi criticità e proposte risolutive	01/01/2020	31/07/2020	Dirigente Ristorazione	30,00%	15/07/2020	documento predisposto	Dirigente Ristorazione mail del 5 ottobre 2020 (in riferimento a mail 15 luglio 2020)
2	Informatizzazione processi di qualità alimentari e dei relativi adempimenti periodici	predisposizione documentazione procedure di acquisto software	01/01/2020	31/10/2020	Dirigente Ristorazione	30,00%	30/10/2020	documentazione predisposta	Dirigente Ristorazione mail 30/10/2020 16:22:00
3	Approvazione nuovo Sistema Sicurezza Alimentare	Approvazione Regolamentazione e effettuazione nomine responsabili	01/05/2020	30/11/2020	Dirigente Ristorazione	40,00%	29/12/2020	deliberazione n. 61/20 del CDA del 29 dicembre 2020	prot. n. 34906/20
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO - Ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali INDICATORE - Beni immobili: realizzazione degli interventi previsti Valore target - entro il 31/12/2020							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	Individuazione modalità di ripristino della RU Tolomei alternative alla ristrutturazione diretta (attraverso minimo esborso risorse da parte dell'Azienda)	proposta interventi di ripristino RU Tolomei da sottoporre alla discussione del CDA	01/01/2020	30/04/2020	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	25,00%	30/04/2020	Punto 7.1. della seduta del CDA del 30 aprile 2020 "7.1 Relazione su "ipotesi di modalità per il ripristino e/o gestione della Residenza Universitaria "Tolomei" - Siena: Presa d'atto ed eventuali determinazioni"	O.d.G. del 30/04/2020, prot. 6667/20
2	Predisposizione e gestione delle procedure di attuazione delle alienazioni immobiliari deliberate nel 2019	attivazione procedure alienazione box RU Cipressino	01/02/2020	31/12/2020	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	25,00%	-	Vista la richiesta di rilascio autorizzazione preventiva ai sensi dell'articolo 8, co.3, lett. c) della Legge Regionale n. 65/2010 e s.m.i., su operazione di gestione straordinaria del patrimonio aziendale (proposta di alienazione di n. 11 box auto presso la Residenza Universitaria Il Cipressino ubicata in Via Fanfani, 2 Firenze), trasmessa alla Regione Toscana il 12 novembre 2020 ed acquisito il parere della competente direzione regionale, nell'ambito di una valutazione qualitativa in merito alle attività svolte, si ritiene di considerare la fase raggiunta al 90% in considerazione del lavoro preliminare all'attivazione delle procedure di alienazione comunque effettuato	prot. 33430/20 del 12/11/20
3	Predisposizione e diffusione linee guida per monitoraggio consumi, monitoraggio utenze, inclusi ruoli e tempistiche	condivisione con i coordinatori dei Servizi Ristorazione e Residenze delle linee guida	01/01/2020	30/06/2020	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	25,00%	30/06/2020	Le linee guida sono state inviate via mail ai Servizi Interessati nel processo di monitoraggio e riviste in base alle osservazioni ricevute dai soggetti interessati	mail Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio 26/06/20 ore 18:20, 30/06/20 ore 13:46
4	Verifica ottimizzazione gestione sedi aziendali	proposta variazioni ubicazioni/utilizzo sedi operative e uffici Aziendali	01/03/2020	31/12/2020	Dirigente Servizi alle Residenze e al Patrimonio	25,00%	31/12/2020	Presentata relazione	prot. n. 34999/20
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO - Ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali INDICATORE - Beni inventariabili: Realizzazione degli interventi previsti Valore target - entro il 31/12/2020							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	Definizione "Progetto inventario", definizione modalità e strumenti per aggiornamento inventario con distinzione delle "fasi propedeutiche, di rilevazione e aggiornamento contabile" e della attività da svolgere internamente e quelle attraverso l'attivazione di collaborazioni esterne	documento di analisi criticità e proposta progetto	01/01/2020	31/10/2020	Dirigente Gestione Risorse	50,00%	06/11/2020	documentazione prodotta	mail coordinatrice GREF Venerdì, 6 novembre 2020 10:51:41 + Mail Direttore del 8/01/2021
2	Stesura aggiornamento regolamento "Inventario"	approvazione Regolamento "Inventario"	01/01/2020	31/12/2020	Dirigente Gestione Risorse	50,00%	-	bozza di regolamento elaborata il 7 gennaio - fase non conclusa	mail coordinatrice GREF 7 gennaio 2021 + Mail Direttore del 8/01/2021
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO Analisi dell'adeguatezza della struttura organizzativa ed ottimizzazione processi interni Valore target – entro il 31/10/2020							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	Analisi della macro organizzazione e proposta modifiche/ottimizzazione sottoposta all'attenzione del CdA	documento di analisi	01/01/2020	31/07/2020	Direttore	25,00%	01/08/2020	Deliberazione n. 41/20 del 4 agosto 2020	Direttore, trasmissione documento di analisi
2	Contratto Integrativo Decentrato (CCNL 21 maggio 2018)	Invio OOSS per sottoscrizione	01/01/2020	31/05/2050	Direttore	15,00%	20/05/2020	invio a OOSS della proposta di CCDI modificata a seguito delegazione trattante	Direttore protocollo in uscita 7288/20 del 20/05/2020
2bis	Stipula intesa Contratto Integrativo Decentrato (CCNL 21 maggio 2018)	stipula intesa C.I.D.	01/01/2020	30/09/2020	Direttore	10,00%	09/10/2020	Prima adesione al CCDI pervenuta dalla maggioranza delle RSU entro lunedì 27 luglio 2020, trasmissione per la firma del testo definitivo delle dichiarazioni congiunte il 9 ottobre 2020	protocollo aziendale
3	Analisi dei processi relativi e connessi alla gestione economica del personale, con particolare riferimento alla ripartizione dei compiti tra i Servizi, alla adeguatezza degli strumenti informatici e alla verifica opportunità economiche/organizzative/diminuzione esposizione rischi) derivanti dall'affidamento all'esterno di alcune fasi del processo	documento di analisi e proposte di ottimizzazione	01/01/2020	31/10/2020	Direttore	25,00%	29/10/2020	Prime analisi e proposte contenute nella relazione allegata alla deliberazione n. 41/20, specifiche del Servizio Gref completate il 30 luglio, documento integrato e completato dal Servizio GASRU in data 29 ottobre 2020	Direzione
4	Analisi dell'attuale infrastruttura informatica e dei relativi fabbisogni organizzativi, verifica opportunità derivanti da diverse modalità gestionali	documento di analisi e proposte di ottimizzazione	01/01/2020	31/10/2020	Direttore	25,00%	23/10/2020	Documento completato e trasmesso alla Direzione	mail coordinatrice ICT 23 ottobre 2020 8:04 e mail Direttore del 7 gennaio 2021 12:09
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO - Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020/2022 INDICATORE - Realizzazione delle misure per l'anticorruzione Valore target – entro il 31/12/2020							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	Mappatura dei processi e dei sub processi secondo la metodologia prevista dal nuovo PNA 2019 emanato da ANAC con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019	documento contenente mappatura processi e sub processi	01/01/2020	30/11/2020	Direttore	15,00%	27/11/2020	documento contenente mappatura processi e sub processi aziendali con evidenziazione identificazione, analisi, valutazione e trattamento del rischio	prot. 34370/20
2	Verifica fattibilità della "rotazione" del personale per ogni Servizio e definizione proposta per l'attivazione del progetto e/o potenziamento misure alternative nel caso di impossibilità	documento contenente valutazione di fattibilità e progetto "rotazione del personale"	01/01/2020	31/12/2020	Direttore	20,00%	31/12/2020	documento elaborato	prot. n. 34997/20
3	Attuazione della "rotazione" delle Commissioni prevista nel PCT misure specifiche (processi contratti, interventi - voucher, integrazione studentesca - contr. Associazioni studentesche)	documento di monitoraggio dell'effettiva rotazione nelle commissioni istituite	01/01/2020	31/12/2020	Direttore	20,00%	24/12/2020	effettiva rotazione di almeno 1 membro	prot. nn. 34925/20, 34776/20, n. 34775/20
4	Disciplinare della gestione del processo "whistleblowing"	bozza di regolamento	01/01/2020	31/12/2020	Direttore	10,00%	23/12/2020	bozza di regolamento elaborata	prot. 34910/20
5	Funzionalità applicazione on line per le segnalazioni di illeciti o irregolarità e comunicazioni di misure ritorsive, ai sensi dell'art. 54-bis, d.lgs. 165/2001, "whistleblowing"	messa in funzione sul portale aziendale dell'applicazione	01/01/2020	31/12/2020	Direttore	15,00%	31/12/2020	https://www.dsu.toscana.it/ente/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-corruzione/segnalazioni-condotte-illecite-whistleblowing/	prot. 34997/20
6	Formazione del personale per la diffusione e la partecipazione alle tematiche dell'anticorruzione a seguito del riordino della normativa di riferimento, completando il ciclo triennale di formazione di primo livello interessando tutti i dipendenti in servizio in Azienda nell'ultimo triennio	formare 25% dei dipendenti presenti in azienda al 31/12/2019	01/01/2020	31/12/2020	Direttore	20,00%	31/12/2020	95 partecipanti su 353 dipendenti (tabella T1 conto annuale 2019) 5 edizione, svolte nel 2020, del corso formazione in house "Trasparenza e anticorruzione: livello generale". Formato il 26,91% dei dipendenti	prot. 34705/20
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO - Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020/2022 INDICATORE - Realizzazione delle misure per la trasparenza Valore target – entro il 31/12/2020							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	Restyling della sezione Provvedimenti dell'"Amministrazione Trasparente"	implementazioni modifiche alla Sezione Provvedimenti	01/03/2020	31/12/2020	Direttore	25,00%	non valutabile	L'Azienda procederà con l'adesione al contratto aperto regionale per la realizzazione del sito web istituzionale di cui alla fase 3. Pertanto tale fase deve considerarsi non più necessaria e va ad integrarsi con la redazione del documento tecnico previsto nella medesima fase 3	Direttore
2	Formazione del personale per la diffusione e la partecipazione alle tematiche della trasparenza a seguito del riordino della normativa di riferimento, completando il ciclo triennale di formazione di primo livello interessando tutti i dipendenti in servizio in Azienda nell'ultimo triennio	formare 25% dei dipendenti presenti in azienda al 31/12/2019	01/01/2020	31/12/2020	Direttore	50,00%	31/12/2020	95 partecipanti su 353 dipendenti (tabella T1 conto annuale 2019) 5 edizione, svolte nel 2020, del corso formazione in house "Trasparenza e anticorruzione: livello generale". Formato il 26,91% dei dipendenti	prot. 34705/20
3	Nuovo sito web aziendale	definizione capitolato tecnico per adesione contratto regionale	01/06/2020	31/12/2020	Direttore	25,00%	21/12/2020	Determinazione n. 654/20 del 21 dicembre 2020 per l'adesione al contratto regionale aperto "Servizio di progettazione e gestione dei siti istituzionale per la Regione Toscana (Giunta e Consiglio regionale), Agenzie ed Enti dipendenti, Enti del Servizio Sanitario Toscano ed EE.LL che insistono sul territorio regionale (CIG CIG 7050998B9C)". Approvazione Protocollo d'Intesa	Archiflow
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

OBIETTIVO - Organizzazione Servizi a seguito emergenza COVID 19 INDICATORE - Realizzazione degli interventi a studenti e delle misure organizzative per la gestione sanitaria Valore target – entro il 31/12/2020							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	Attivazione nuove modalità lavorative (smartworking) e applicazione istituto congedo straordinario retribuito ex art. 87 comma 3 D.L. n 18/2020	attivazione telelavoro determinazioni in merito art. 87	01/03/2020	15/04/2020	Direttore	20,00%	01/04/2020	Lavoro agile dal 16 marzo, disposizioni in merito art. 87 dal 1 marzo	provvedimento n. 30/20 determine 212/20, 218/20, 219/20
2	Organizzazione presidi speciali presso le residenze universitarie e attivazione misure di "distanziamento" per l'accoglienza	attivazione nuova organizzazione del Servizio	01/04/2020	30/04/2020	Dirigente Servizi agli Studenti	20,00%	13/05/2020	Piano di Intervento del 30 aprile 2020. Fase da considerarsi in linea con la tempistica definita: si veda, in proposito, quanto verbalizzato in data 27 luglio 2020 durante l'incontro con l'Organismo Indipendente di Valutazione per l'illustrazione del monitoraggio intermedio 2020	determinazione n. 286/20
3	Organizzazione servizio ristorazione esclusivo di asporto e attivazione servizio " a domicilio"	attivazione nuova organizzazione del Servizio	01/03/2020	30/04/2020	Dirigente Servizio Ristorazione	20,00%	08/04/2020	Organizzazione servizio mensa modalità da asporto: 09/3/2020; Attivazione servizio a domicilio: 12 marzo RU Calenzano, 23 marzo RU Tognazza e Uopini, 1 aprile RU via Romana, 8 aprile RU Campaldino, Buti e Mariscoglio	Sito web, documenti di trasporto pasti consegnati alle residenze https://www.dsu.toscana.it/2020/05/26/servizio-ristorazione-possibili-variazioni-del-servizio-erogato/
4	Revisione monitoraggio costante e attuazione modifica interventi gestione del personale, gestione residenze e gestione servizio ristorazione (fasi 1 2 3)	report di monitoraggio mensile	01/05/2020	31/12/2020	Direttore	10,00%	31/12/2020	L'attività di monitoraggio mensile per quanto riguarda il secondo semestre si è concentrata in particolare sulle presenze di studenti alloggiati presso ogni struttura, sull'andamento delle convocazioni rispetto all'esercizio precedente, sulla tipologia dei pasti erogati (asporto e/o in sala) e sulla organizzazione del personale dei Servizi confermando o modificando le assegnazioni temporanee dal Servizio Ristorazione al Servizio Residenze	SITO WEB https://www.dsu.toscana.it/2020/06/04/residenze-disposizioni-sugli-accessi-3-giugno/ https://www.dsu.toscana.it/2020/06/30/ristorazione-riapertura-delle-sale-consumazioni-pasti/
5	Definizione misure straordinarie (contributi) a studenti per emergenza sanitaria COVID 19	definizione degli interventi da attivare in collaborazione con RT	22/03/2020	15/04/2020	Direttore	10,00%	10/04/2020	"Emergenza covid-19: indirizzi regionali per interventi a favore degli studenti borsisti e conseguente ipotesi di variazione al bilancio previsionale 2020-2022. presa d'atto e determinazioni conseguenti"	deliberazione cda 23/20 del 10 aprile 2020
6	Erogazione contributi a studenti per emergenza sanitaria COVID 19	erogazione contributi agli studenti interessati	15/04/2020	entro 40 giorni dalla approvazione della variazione del bilancio	Dirigente Servizi agli Studenti	20,00%	21/05/2020	Delibera n. 29/20 del 30/04/2020 programmazione 2020-2022: adozione prima variazione pda 2020 e prima variazione conto economico previsionale 2020-2022; approvazione e variazione budget 2020 economico per area. Pagamenti effettuati entro 21 giorni eseguiti i mp di pagamento collettivo dei contributi deliberati	Database contabile
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			



allegato C

MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI PIANI DI AREA

AREA RISTORAZIONE												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
RISTO. 1	sicurezza abitativa e alimentare	5	Analisi sistemi attuali di Sicurezza Alimentare e omogeneizzazione dei sistemi di autocontrollo presenti sulle mense a gestione diretta	10%	documento di analisi criticità e proposte risolutive	luglio	direttore	COMPLETATO	Dirigente Ristorazione mail del 5 ottobre 2020 (in riferimento a mail 15 luglio 2020)	100%		10%
RISTO. 2		5	Informatizzazione processi di qualità alimentari e dei relativi adempimenti periodici	10%	predisposizione documentazione procedure di acquisto software	ottobre	dirigente Gestione Risorse Umane e Finanziarie	COMPLETATO	Dirigente Ristorazione mail 30/10/2020 16:22:00	100%		10%
RISTO. 3		5	Approvazione nuovo Sistema Sicurezza Alimentare	15%- 20%	Approvazione Regolamentazione e effettuazione nomine responsabili	novembre	archiflow	COMPLETATO IN RITARDO	deliberazione n. 61/20 del CDA del 29 dicembre 2020	0,92		18%
RISTO. 4	Regionale "Toscana-Carbone Neutral 2050"	pepo-2019	Plastic-Free	5%	eliminazione completa mensile in plastica dai punti Ristorazione a gestione diretta	dicembre	Direttore	NON VALUTATO-ELIMINATO con atto di rimodulazione				
RISTO. 5	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	Descrizione dei processi e dei sub processi funzionale alla nuova mappatura prevista dal nuovo PNA 2019 emanato da ANAC con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019	5%	documento descrittivo di tutti i processi e sub processi afferenti all'AREA	luglio	Direttore	COMPLETATO		100%		20%
RISTO.6	Gestione emergenza COVID 19	10	organizzazione servizio ristorazione esclusivo di asporto e attivazione servizio " a domicilio"	35%	attivazione nuova organizzazione del Servizio	aprile	Direttore	COMPLETATO	attivato nei tempi previsti, offerta d'asporto ampliata nel corso dell'anno	100%		20%
			revisione monitoraggio costante e attuazione modifica interventi	20%	report di monitoraggio mensile	dal mese di maggio	Direttore	COMPLETATO	ultimo trimestre: monitoraggio costante affluenze, revisione e ampliamento offerta asporto	100%		20%
MEDIA PONDERATA											98,40%	

AREA SERVIZI AGLI STUDENTI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
INT. 1	Ampliamento della platea dei fruitori dei benefici del dsu e del valore degli interventi	1	gestione convenzione DSU UNIFI trasporti	2%	approvazione sub- convenzione DSU 19/20 UNIFI spese di distribuzione della carta	luglio novembre	atti	NON VALUTABILE	MANCATA DISPONIBILITA' UNIFI	0%		0,00%
INT.2			misure per l'accesso a tariffa agevolata al TPL da parte degli studenti borsisti: monitoraggio delle convenzioni 2019-2020	2%	approvazione monitoraggio	novembre	atti	NON REALIZZATO monitoraggio congiunto con UNIFI a causa mancanza disponibilità della stessa rispetto alle sollecitazioni DSU. REALIZZATA ANALISI AUTONOMA DSU	E' stata piu' volte sollecita una risposta da parte di UNIFI costringendo DSU a proporre, sollecitando formalmente risposta, a mezzo PEC ad UNIFI una ipotesi di rendicontazione previo autonomo monitoraggio e verifica dati su db disponibili	100%		2,00%
INT.3			documentazione concordata con Settori RT (trasporti e DSU) Università e Rappresentanze studentesche contenente le modalità di copertura finanziaria per la sceltiva preposta (4 volte quasi/quantitativo del beneficio)	2%		settembre	Regione Toscana	NON VALUTATO ELIMINATO con atto di rimodulazione	Obiettivo non perseguibile causa emergenza sanitaria che non ha consentito l'organizzazione degli incontri preliminari con RT, rappresentanze studentesche, Università e Comunim. Si considera inoltre la scarsa presenza e mobilità degli studenti a causa della DAD			
INT.4			adozione nuove convenzioni per l'AA 2020-2021	2%	adozione nuove convenzioni per l'AA 2020-2021	entro 30 giorni dall'avvio della procedura da parte di RT (Direzione Trasporti)	atti	NON VALUTATO ELIMINATO con atto di rimodulazione	Obiettivo non perseguibile causa emergenza sanitaria che non ha consentito l'organizzazione degli incontri preliminari con RT, rappresentanze studentesche, Università e Comunim. Si considera inoltre la scarsa presenza e mobilità degli studenti a causa della DAD			
INT.5			Sviluppo servizi Carta Regionale dello Studente Universitario	5%	implementazione "app" in collaborazione con Regione Toscana	dicembre	Regione Toscana	COMPLETATO	Prot. 34989/20. L'APP è regolarmente entrata in produzione. È presente sul Google Play Store e sull'Apple Store. Ogni settimana si procede al popolamento della base dati con cui l'APP si interfaccia.	100%		5,00%
INT.6	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	Attuazione con risultati positivi della misura prevista dal PTCT relativo al limitare i rischi relativi al processo di accertamento veridicità sulle dichiarazioni sostitutive della condizione economica-patrimoniale e determinazione delle sanzioni amministrative per le difformità influenti sul beneficio	5%	controllo di secondo livello su un campione di riferimento minimo di 30 domande benefici (già controllate e sulle quali non sono state applicate sanzioni) di cui 10 Fi, 10 Pi, 10 Si, da effettuarsi entro settembre alla presenza di personale esterno all'AREA individuato da RPTC	differenze fra controllo II livello e I livello < 100 euro	Soggetto esterno all'Area che effettua il controllo	COMPLETATO	Differenze = 0 prot. N. 31918/20	100%		5,00%
INT.7			attuazione della "rotazione" delle Commissioni previste nel PCT misure specifiche (processi contratti, interventi - voucher)	3%	documento di monitoraggio dell'effettiva rotazione nelle commissioni istituite	dicembre	Direttore	COMPLETATO	Effettuate rotazioni, Mail 27 ottobre 2020 11:33:04	100%		3,00%
INT.8	Gestione emergenza COVID 19	10	definizione misure straordinarie (contributi) a studenti per emergenza sanitaria COVID 19	5%	definizione degli interventi da attivare in collaborazione con RT	APRILE	Deliberazione cda	COMPLETATO	deliberazione cda 23/20 del 10 aprile 2020	100%		5,00%
INT.9	Gestione emergenza COVID 19		erogazione contributi agli studenti interessati	15%	predisposizione atti amministrativi e flussi informatici per l'erogazione	entro 30 gg. dall'approvazione della variazione del		COMPLETATO	erogati entro il 21/05/2020	100%		15,00%
			definizione nuovo bando a.a. 20/21	8%	partecipazione attiva per la predisposizione dei bandi 20/21	15/06/2020	DGR	COMPLETATO	Completato - ultimo invio 23 giugno 2020 12:06	100%		8,00%
RES. 1	Incremento numero posti alloggi disponibili e fruibili	3	gestione fasi prepedeutiche per l'organizzazione dell'accoglienza del Campus Birillo	4%	organizzazione servizio portineria, pulizia, lavanderia etc..	novembre	Direttore / dal basso	COMPLETATO	pulizie già definite nel PDI, attivato il servizio di vigilanza, proposta di potenziamento Portineria RU Calamandrei in corso di valutazione	100%		4,00%
RES. 2			Piano di gestione RU S. Cataldo	3%- 5%	documento contenente modalità di gestione dei servizi della RU San Cataldo e relativi effetti economici	novembre	Direttore	NON REALIZZATO		0%		0,00%

AREA SERVIZI AGLI STUDENTI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
RES. 3			Definizione Contratto di Gestione RU Luzi	3% - 5%	documento contenente il livello quali quantitativo dei servizi da inserire nel nuovo contratto di Gestione RU Luzi	settembre-10 dicembre	Direttore	COMPLETATO	inviato documento via mail. Validato dal Direttore	100%		5,00%
RES.4		PAT. 6	Monitoraggio utenze	5%	gestione attività di monitoraggio consumi secondo le linee guida ricevuta dall'Area Servizi alle residenze e al Patrimonio	luglio	Direttore	COMPLETATO	Validato dal Direttore	100%		5,00%
RES. 5	ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali	pda	Ottimizzazione delle procedure per la gestione dei lavori con "residenza aperta"	3%	documento contenente le procedure per garantire standard minimo di qualità dell'accoglienza da attivare in caso di residenza parzialmente inagibile a causa di lavori per ristrutturazione	novembre	Direttore	COMPLETATO IN RITARDO	30/12/2020	92%		2,75%
RES. 6		PDI 2020	fornitura di arredi per sostituzione arredi usurati presso alcune Residenze Universitarie (intervento n. 19 attività contrattuale)	3% - 5%	pre disposizione documentazione per espletamento procedura di elenco arredi da acquistare struttura per struttura	dicembre	Direttore	NON REALIZZATO		0%		0,00%
RES. 7	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	descrizione dei processi e dei sub processi funzionale alla nuova mappatura prevista dal nuovo PNA 2019 emanato da ANAC con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019	2%	documento descrittivo di tutti i processi e sub processi afferenti all'AREA	luglio	Direttore	COMPLETATO		100%		2,00%
RES. 8		pape-2019-res-1-1	completamento azioni per ottimizzazione accoglienza disabili borsisti alloggiati	2%	attivazione "registro del volontario" e attivazione convenzioni con terzo settore	novembre	Direttore	NON VALUTATO ELIMINATO con atto di				
RES. 9		pape-2019-res-1-1		1%	Sezione sito internet dedicata alla descrizione servizi disponibili per disabili struttura per struttura	settembre	site-web/Direttore	NON VALUTATO ELIMINATO con atto di rimodulazione	NUOVO SITO INTERNET			
RES. 10	Gestione emergenza COVID 19	10	Organizzazione presidi speciali presso le residenze universitarie e attivazione misure di "distanziamento" per l'accoglienza	10%	attivazione nuova organizzazione del Servizio	aprile	Direttore	COMPLETATO		100%		10,00%
			revisione monitoraggio costante e attuazione modifica interventi	7%	report di monitoraggio mensile	dal mese di maggio	Direttore	COMPLETATO	ultimo trimestre: monitoraggio costante presenze alloggiati, convocazioni e valutazione modalità di ingresso (inserimento rimborso tamponi post vacanza natalizie)	100%		7,00%
		11	Rilevazione della qualità percepita dagli studenti alloggiati del Servizio reso durante l'emergenza sanitaria, anche al fine di perfezionare l'organizzare delle attività nel caso di prolungamento e/o il ripetersi di tali periodi.	2% - 3%	definizione contenuti e modalità di rilevazione e definizione cr onoprogramma	15/06/2020	Direttore	COMPLETATO	definizione completata il 14 luglio 2020 (mail del 14 luglio)	100%		3,00%
				2% - 3%	esecuzione della rilevazione	luglio	Direttore	COMPLETATO	DAL 17/07/2020 AL 23/07/2020	100%		3,00%
2% - 3%	elaborazione e analisi risultati	settembre		Direttore	COMPLETATO	mail 12 ottobre 2020	100%		3,00%			
										MEDIA PONDERATA	87,75%	

AREA SERVIZI ALLE RESIDENZE E AL PATRIMONIO												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO POPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FORNTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
PAT. 1	incremento numero posti alloggi disponibili e fruibili	3	Gestione adempimenti amministrativi e tecnici propedeutici alla stipula dell'atto ricognitivo della RU Birillo	8%	stipula atto ricognitivo	ottobre	archiflow/direzione	COMPLETATO		100,00%	8,89%	8,89%
PAT. 2			Allestimento struttura per la messa in esercizio e completamento opere di remotizzazione	10%	completamento allestimento arredi, attrezzature e opere di remotizzazione	novembre	archiflow/direzione	COMPLETATO RITARDO	Nota rup prot. n. 34571/20	92,17%	11,11%	10,24%
PAT. 3	sicurezza abitativa e alimentare	4	Realizzazione lavori funzionali al rispetto delle norme in materia di sicurezza abitativa	10%	conclusione progettazione/lavori commesse piano investimento SI-04-018 FI-02-014, DSU-01-015 SUB10, DSU-01-015 SUB11, DSU-01-015 SUB12, ALL-05-019, ALL-06-019, ALL-01-019, DSU-01-015 SUB13, DSU-01-015 SUB14, DSU-01-015 SUB2, MEN-01-019, MEN-02-019, MEN-04-019, ALL-03-019, ALL-04-019, ALL-07-019, ALL-08-019, CT-05-018, CT-06-018+ 9 interventi Attività Contrattuale	=> 31% numero interventi	bilancio d'esercizio 2020	32,14%	Si richiede la non valutazione di n. 5 interventi inizialmente individuati relativi alle centrali termiche in quanto per motivi tecnici risulta non conveniente l'attivazione nel corso del 2020. Ad oggi sono stati portati a termine 5 interventi - commessa DSU-01-015 SUB2 e n. 4 interventi non inizialmente previsti ma resi prioritari a causa COVID e/o molto attinenti all'obiettivo sicurezza abitativa ed alimentare che non rientrano nel piano dell'attività contrattuale in quanto non ancora inseriti nel piano dell'attività contrattuale ma per la loro importanza già anticipati al gobalservice. SI RIMODULA IL DENOMINATORE DEL TARGET IN N. 28 INTERVENTI ANZICHE' 29, PERTANTO IL NUMERO DI INTERVENTI DA CONSEGUIRSI E' 8, 31% di n. 28. Si evidenzia che a seguito della Delibera ANAC numero 312 del 09 aprile 2020 che ha dato indicazioni alle stazioni appaltanti di rinviare e/o prolungare i tempi di attuazione della gare non strettamente indispensabili per consentire il lockdown, i procedimenti individuati nel pappo e programma delle attività contrattuale non sono state ritenuti urgenti e pertanto durante tutto il periodo del lockdown non si sono potuti attivare. NOTE AL MONITORAGGIO FINALE AL 31/12/2020 risultano conclusi in aggiunta a quanto sopra evidenziato ALTRI 4 INTERVENTI: 1)- Lavori di impermeabilizzazione area sovrastante magazzino RU Varlungo - intervento n. 106 Programma attività contrattuale - certificato regolare esecuzione approvato con determinazione n. 666/2020; 2) Lavori di puntellamento solaio Mensa Bandini - intervento n. 112 Programma attività contrattuale I' Variazione - certificato regolare esecuzione approvato con determinazione n. 523/2020 3) Interventi per CPI RU Uopini - commessa ALL-07-019 - progettazione approvata con Determinazione n. 563/2020 (nella casella del risultato atteso si parla di "conclusione progettazione/lavori") 4) Lavori di realizzazione di un locale destinato alla erogazione di pasti da asporto presso la mensa Martiri - intervento n. 127 Programma attività contrattuale II' variazione - progettazione approvata con Determinazione n. 665/2020. Tutti gli interventi evidenziati e ulteriori interventi che si sono conclusi al 31.12.2020 e per i quali attualmente siamo in attesa della documentazione di regolare esecuzione, dovranno essere confermati in sede di approvazione del bilancio d'esercizio 2020	100,00%	11,11%	11,11%
			Lavori finalizzati alla domotizzazione camere per studenti ipovedenti e con disabilità motoria - RRUU varie	2%	completamento documentazione progettuale per l'affidamento dei lavori	dicembre	Direttore	COMPLETATO	PROT.34909/20 DEL 23/12/2020	100,00%	2,22%	2,22%
PAT. 4	ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali	6	Individuazione modalità di ripristino della RU Tolomei alternative alla ristrutturazione diretta (attraverso minimo esborso risorse da parte dell'Azienda)	8%	trasmissione CdA ipotesi di soluzioni gestionali per il ripristino e/o gestione RU Tolomei	aprile	Archiflow	COMPLETATO	Punto 7.1. della seduta del CDA del 30 aprile 2020 "7.1 Relazione su "ipotesi di modalità per il ripristino e/o gestione della Residenza Universitaria "Tolomei" - Siena: Presa d'atto ed eventuali determinazioni"	100,00%	8,89%	8,89%
PAT. 5			Predisposizione e gestione delle procedure di attuazione delle alienazioni immobiliari deliberate nel 2019	10%	attivazione procedure alienazioni box cipressino	dicembre	Archiflow	NON VALUTABILE	Nessuna risposta ricevuta dagli uffici regionali preposti alla Richiesta di rilascio autorizzazione preventiva ai sensi dell'articolo 8, co.3, lett. c) della Legge Regionale n. 65/2010 e s.m.i., su operazione di gestione straordinaria del patrimonio aziendale (proposta di alienazione di n. 11 box auto presso la Residenza Universitaria il Cipressino ubicata in Via Fanfani, 2 Firenze), trasmessa in RT il 12 novembre 2020. Il processo di predisposizione della procedura per l'alienazione si è quindi fermata a tale step autorizzatorio. Ricevute invece autorizzazione del CDA aziendale e del Collegio dei Revisori.	NON VALUTABILE		
PAT. 6			Predisposizione e diffusione linee guida per monitoraggio consumi, monitoraggio utenze, inclusi ruoli e tempistiche	10%	condivisione con i coordinatori dei Servizi Ristorazione e Residenze delle linee guida	giugno	Direttore	COMPLETATO	Le linee guida sono state inviate via mail ai Servizi Interessati nel processo di monitoraggio e riviste in base alle osservazioni ricevute dai soggetti interessati	100,00%	11,11%	11,11%
PAT. 7			Verifica ottimizzazione gestione sedi aziendali	5%	proposta variazioni ubicazioni/utilizzo sedi operative e uffici Aziendali	dicembre	Direttore	COMPLETATO	prot. n. 34999/20	100,00%	5,56%	5,56%
PAT. 8	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	Condivisione fra i Servizi dell'Area della documentazione gestione lavori e contabilità dell'appalto lavori > € 100.000,00	5%	creazione e alimentazione directory	aprile	Direttore	COMPLETATO	Directory in uso dal mese di aprile	100,00%	5,56%	5,56%
PAT. 9			attuazione della "rotazione" delle Commissioni prevista nel PCT misure specifiche (processi contratti)	5% 7%	documento di monitoraggio dell'effettiva rotazione nelle commissioni istituite	dicembre	direttore	COMPLETATO	prot. 34925/20	100,00%	7,78%	7,78%
PAT. 10			Descrizione dei processi e dei sub processi funzionale alla nuova mappatura prevista dal nuovo PNA 2019 emanato da ANAC con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019	8%	documento descrittivo di tutti i processi e sub processi afferenti all'AREA	luglio	Direttore	COMPLETATO	concluso nei termini	100,00%	8,89%	8,89%

AREA SERVIZI ALLE RESIDENZE E AL PATRIMONIO												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
PAT. 11	ottimizzare l'organizzazione aziendale	pda 2020-22	velocizzare le procedure di affidamento attraverso la realizzazione delle disposizioni interne che disciplinano l'utilizzo dell'Elenco fornitori dell'Azienda	5%	documento contenente la revisione delle disposizioni interne che disciplinano l'utilizzo dell'Elenco fornitori dell'Azienda finalizzata ad estenderne l'utilizzo, per le procedure di affidamento di appalti di lavori pubblici, anche per importi stimati superiori a € 40.000 e fino alla soglia di cui all'art. 36, comma 2, lett. c-bis) del D. lgs 50/2016	giugno	Direttore	COMPLETATO	protocollo 0008614/20	100,00%	5,56%	5,56%
PAT. 12		pda 2020-22	Regolamento di disciplina dell'erogazione dell'incentivazione di cui all'art. 113 D. Lgs. 50/2016 e s.m. e disciplina del regime transitorio del medesimo istituto per il periodo 19/8/2014-18/4/2016	10%	Bozza di regolamento con distinzione periodi: 19/8/2014-18/4/2016 -e dal 19/04/2016	giugno	Direttore	COMPLETATO	mail 11 giugno 2020	100,00%	11,11%	11,11%
PAT. 13		programmazione RT	Progetto rifunionalizzazione Complesso S. Apollonia	2%	attivazione tavolo di ascolto-stakeholder e monitoraggio avanzamento progettazione		Partecipazione al tavolo di lavoro per verifica costante coerenza tra la destinazione del bene e la relativa progettazione	Direttore	NON VALUTATO ELIMINATO con atto di rimodulazione			
				2%	affidamento progetto valutazione vulnerabilità sismica	settembre	Atti	COMPLETATO IN RITARDO	LAVORO AFFIDAMENTO DETERMINA N. 62/21 02/02/2021	91,71%	2,22%	2,04%
MEDIA PONDERATA											98,95%	

AREA GESTIONE RISORSE													
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA	
GESRI.1			Revisione complessiva dei capitolati e disciplinari gare darrate per le mense a gestione diretta e delle gare di ristorazione a gestione indiretta	3%	indizione delle procedure di gara tenendo conto delle revisioni svolte: 1) lotto unico o meno, requisiti operatori economici, 2) revisione criteri, 3) revisione ripartizione punteggio e formule		Direttore	COMPLETATO	la revisione della documentazione di gara in merito agli aspetti indicati nel PQPO (lotto unico o meno, requisiti operatori economici, criteri di valutazione delle offerte, punteggi e formule) è stata avviata a seguito dell'inserimento a cura del Servizio Ristorazione della RDA n. 299 del 11/12/2020, con cui venivano rideterminati importo e durata della fornitura. Tale revisione è stata completata dal Servizio Approvvigionamenti in data 21/12; con mail in pari data la documentazione revisionata è stata trasmessa al Servizio Ristorazione per le valutazioni di competenza che ancora non sono pervenute. Di conseguenza non è stato possibile indire la gara entro il 31/12, tanto da rendere necessaria la sua riprogrammazione nel Programma attività contrattuale 2021.	100,00%	3,16%	3,16%	
GESRI.2		pda 2020-2022		2%		Revisione complessiva gara ristorazione a gestione indiretta Settembre	Direttore	COMPLETATO	nel corso del 2020 sono state indette: det. 240/2020 rist. Pistoia det. 26/2020 rist. Carrara det. 213/2020 rist. bar s.miniato det. 236/2020 rist. Livorno det. 100/2020 rist. calenzano det. 57/2020 rist. Isia non sono state indette ulteriori gare, a causa dei problemi connessi all'emergenza sanitaria che rendono problematico per il Servizio Ristorazione formulare previsioni attendibili sul numero dei pasti da porre a base delle nuove gare. Di conseguenza, come già evidenziato nel monitoraggio infrannuale alcune gare che dovevano essere indette nella seconda metà dell'anno (S. Miniato/S. Agata SI, S. Apollonia FI, Polo Scientifico Sesto F.no, S. Francesco IMT Lucca) sono slittate al 2021.	100,00%	2,11%	2,11%	
GESRI.3	ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali	6	Definizione "Progetto inventario", definizione modalità e strumenti aggiornamento inventario con distinzione delle "fasi propedeutiche, di rilevazione e aggiornamento contabile" e delle attività da svolgere internamente e quelle attraverso l'attivazione di collaborazioni esterne.	10%	documento di analisi criticità e proposta progetto e cronoprogramma attività	ottobre	Direttore	COMPLETATO	mail coordinatrice GREF Venerdì, 6 novembre 2020 10:51:41	100,00%	10,53%	10,53%	
GESRI.4			Stesura aggiornamento regolamento " Inventario"	3%	approvazione Regolamento "Inventario"	dicembre	atti	NON REALIZZATO	bozza di regolamento elaborata il 7 gennaio	0,00%	3,16%	0,00%	
GESRI.5			Analisi della macro e micro organizzazione e proposte modifiche/ottimizzazione Macacrostuttura Organizzativa all'attenzione del CdA	5%	documento di analisi	15/05/2020 - 31/07/2020	Direttore	COMPLETATO	DEL. 41/20	100,00%	5,26%	5,26%	
GESRI.6			Stipula Contratto Integrativo Decentrato (CCNL 21 maggio 2018)	10%	stipula C.T.D. - Invio OOSS per sottoscrizione	maggio	atti	COMPLETATO	Direzione, protocollo in uscita 7288/20 del 20/05/2020	100%	10,53%	10,53%	
GESRI.7	Ottimizzare l'organizzazione aziendale	7	Analisi organica dei processi relativi e connessi alla gestione economica del personale (dalla Rilevazione presenze alla Contabilizzazione del dato economico), con particolare riferimento alla ripartizione dei compiti tra i Servizi, alla adeguatezza degli strumenti informatici e alla verifica delle opportunità economiche/organizzative/diminuzione esposizione rischi derivanti dalle ipotesi (anche molteplici) di revisione di compiti, delle procedure (anche software), nonché responsabilità interne e/o di soggetti esterni nel caso di affidamento di fasi del processo	10%+7%	documento di analisi, valutazione economica e proposte di ottimizzazione	ottobre	Direttore	COMPLETATO	Prime analisi e proposte contenute nella relazione allegata alla deliberazione n. 41/20, specifiche del Servizio Gref completate il 30 luglio, documento integrato e completato dal Servizio GASRU in data 29 ottobre 2020	100,00%	7,37%	7,37%	
GESRI.8			Analisi dell'attuale infrastruttura informatica e dei relativi fabbisogni organizzativi, verifica opportunità derivanti da diverse modalità gestionali	5%	documento di analisi e proposte di ottimizzazione	ottobre	Direttore	COMPLETATO	mail coordinatrice ICT 23 ottobre 2020 8:04	100,00%	5,26%	5,26%	
GESRI.9		pda 2020-2022	Aggiornamento PTFP 2020/2022	10%	Verifica utilizzo capacità anno 2019, ricalcolo capacità assunzionali, pianificazione risorse umane e approvazione piano assunzioni	luglio	atti	COMPLETATO	dell. 38/20 del 10 luglio	100,00%	10,53%	10,53%	
GESRI.10		pda 2020-2022	potenziamento assistenza software	5%	implementazione sw assistenza remota	dicembre	Direttore	COMPLETATO	Completato acquistato software supremo (prov. 157 del 24/11/2020)	100,00%	5,26%	5,26%	

AREA GESTIONE RISORSE												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
GESRI.11		pda 2020-2022	implementazione di una infrastruttura centralizzata e unificata in Cloud	5%	implementazione struttura in Cloud	dicembre	Direttore	COMPLETATO	Completato implementazione in cloud dei nuovi servizi attivati nel corso dell'anno	100,00%	5,26%	5,26%
GESRI.12		pda 2020-2022	aggiornamento apparato normativo/regolamentare interno	5%	applicazione CCDI 2019/20	dicembre	Direttore	NON VALUTABILE accordo CCDI STIPULATO 2 dicembre 2020	accordo CCDI siglato 2 dicembre 2020			0,00%
GESRI.13		pda 2020-2022		5%	nuovo disciplinare sull'orario di lavoro	ottobre	Direttore	COMPLETATO	prot. n. 32606/20 del 16/10/2020	100,00%	5,26%	5,26%
GESRI.14		pda 2020-2022		5%	riforma diciplinare trasferte	dicembre	Direttore	COMPLETATO	prot. n. 34927/20 del 28 dicembre 2020	100,00%	5,26%	5,26%
GESRI.15	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	Descrizione dei processi e del sub processi funzionale alla nuova mappatura prevista dal nuovo PNA 2019 emanato da ANAC con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019	5%	documento descrittivo di tutti i processi e sub processi afferenti all'AREA	luglio	Direttore	COMPLETATO		100,00%	5,26%	5,26%
GESRI.16	Gestione emergenza COVID 19	10	attivazione nuove modalità lavorative (smartworking) e applicazione istituto congedo straordinario retribuito ex art. 87 comma 3 D.L. n 18/2020 e gestione altri permessi	5%	attivazione telelavoro determinazioni in merito art. 87	aprile	atti	COMPLETATO	Lavoro agile dal 16 marzo, disposizioni in merito art. 87 dal 1 marzo	100,00%	5,26%	5,26%
GESRI.17			revisione monitoraggio costante e attuazione modifica interventi	7%	report di monitoraggio mensile	dal mese di maggio	direttore	COMPLETATO	MONITORAGGIO COSTANTE GESTIONE ART. 87 E CONGEDI STRAORDINARI COVID	100,00%	7,37%	7,37%
GESRI.18		8	Funzionalità applicazione on line per le segnalazioni di illeciti o irregolarità e comunicazioni di misure ritorsive, ai sensi dell'art. 54-bis, d.lgs. 165/2001,"whistleblowing"	3%	messa in funzione sul portale aziendale dell'applicazione	dicembre	Direttore	COMPLETATO	https://www.dsu.toscana.it/ente/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-corrruzione/segnalazioni-condotte-illicite-whistleblowing/ prot. 34997/20	100,00%	3,16%	3,16%
MEDIA PONDERATA												96,84%

AREA STAFF

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzion diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA	
STAFF.1	ampliare la platea dei fruitori dei benefici del dsu e il valore degli interventi	pda 2020-2022	Monitoraggio, implementazione e utilizzo piattaforma web based per la ricerca di alloggio per studenti universitari degli atenei toscani e verifica dei servizi offerti	8%	documento contenente informazioni quanti/qualitative circa il numero di inserzioni, le visualizzazioni, i contratti stipulati etcc ed eventuali proposte di miglioramento servizio	ottobre	Direttore	COMPLETATO	nota prot. 32990/20 del 29/10/2020 integrata con nota prot. n. 33038/20 del 30/10/2020	100,00%	8,89%	8,89%	
STAFF.2	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	attuazione della "rotazione" delle Commissioni prevista nel PCT misure specifiche (processi integrazione studentesca - contr. Associazioni studentesche)	5%	documento di monitoraggio dell'effettiva rotazione nelle commissioni istituite	dicembre	Direttore	COMPLETATO	prot. nn. 34925/20, 34776/20, n. 34775/20	100,00%	5,56%	5,56%	
STAFF.3	sicurezza abitativa e alimentare	pda 2020-2022	Fornire strumenti agli Studenti e lavoratori delle strutture aziendali per una comunicazione veloce circa le allerte ed i comportamenti da adottare	10%	Realizzazione di una app attraverso la quale sia possibile trasmettere messaggi di allerta, dare informazioni sui comportamenti da adottare, rendere accessibili le informazioni relative alle strutture e ai servizi di ristorazione (allergeni, valori nutrizionali)	app funzionante in ambiente di test entro dicembre	Direttore	NON VALUTABILE, RINVIATO DA RT IN ATTESA EVOLUZIONE APP CARTA TOSCANA NEL 2021	PPROT. N. 34989			0,00%	
STAFF.4	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	Mappatura dei processi e dei sub processi secondo la metodologia prevista dal nuovo PNA 2019 emanato da ANAC con Delibera n. 1164 del 13 novembre 2019	5%	documento contenente mappatura processi e sub processi	novembre	Direttore	COMPLETATO	prot. 34370/20	100,00%	5,56%	5,56%	
STAFF.5			Verifica fattibilità della "rotazione" del personale per ogni Servizio e definizione proposta per l'attivazione del progetto e/o potenziamento misure alternative nel caso	8%	documento contenente valutazioni di fattibilità e progetto "rotazione del personale"	dicembre	Direttore	COMPLETATO	prot. n. 34997/20	100,00%	8,89%	8,89%	
STAFF.6			Disciplinare della gestione del processo "whistleblowing"	3%	bozza di disciplinare	dicembre	Direttore	COMPLETATO	prot. 34910/20	100,00%	3,33%	3,33%	
STAFF.7			Funzionalità applicazione on-line per le segnalazioni di illeciti e irregolarità e comunicazioni di misure correttive, ai sensi dell'art. 54-bis d.lgs.	3%	mezza in funzione sul portale aziendale dell'applicazione	dicembre	Direttore	COMPLETATO	NON VALUTATO ELIMINATO con atto di rimodulazione				0,00%
STAFF.8			formazione del personale per la diffusione e la partecipazione alle tematiche della trasparenza e dell'anticorruzione	5%	formare internamente i dipendenti presenti in azienda al 31/12/2019	25%	registri formazione	COMPLETATO >25%	5 EDIZIONI CORSO LIVELLO GENERALE	100,00%	5,56%	5,56%	
STAFF.9	ottimizzare l'organizzazione aziendale	pda 2020-2022	dematerializzazione della documentazione cartacea	10%	Realizzazione del Portale Istituzionale per i Servizi On Line rivolte ai dipendenti e attribuzione a ciascun dipendente dell'Azienda di una casella di posta elettronica certificata	dicembre	Direttore	COMPLETATO	modulistica del personale digitalizzata, possibilità di aderire alla PEC per i dipendenti (mail del 30 dicembre 2020)	100,00%	11,11%	11,11%	
STAFF.10		pda 2020-2022	Garantire una continuità della spesa interventi FSE: programmazione attività dal 2020 fino alla chiusura della programmazione FSE 2014-2020	10%	Proposta da sottoporre a RT con la ridefinizione delle attività da intraprendere e delle tempistiche delle varie fasi (progettazione, attuazione, rendicontazione)	giugno dicembre	Direttore	COMPLETATO	mail 9 dicembre 2020	100,00%	11,11%	11,11%	
STAFF.11		pda 2020-2023	Estensione dei controlli sul progetto di Orientamento FSE	10%	Documento contenente la proposta da sottoporre a RT delle procedure di controllo del Progetto	settembre dicembre	Direttore	COMPLETATO	mail 9 dicembre 2020	100,00%	11,11%	11,11%	
STAFF.12		pda 2020-2022	Potenziamento della reportistica direzionale ed interna alle aree	5%	Reportistica consuntivo 2019 per struttura finale erogazione servizi	conto economico, CMU consuntivo 2019 per ogni Residenza e per ogni mensa	Direttore	COMPLETATO	mail 23 dicembre 2020 e del 30 dicembre 2020	100,00%	5,56%	5,56%	
STAFF.13	pda 2020-2022	Potenziamento della reportistica direzionale ed interna alle aree	5%	Realizzazione di un cruscotto query (con risorse interne) per consentire ai servizi dell'Azienda di poter autonomamente e in maniera efficace generare report/statistiche inerenti sia l'Area Servizi agli Studenti che l'Area Ristorazione	funzionalità cruscotto borse di studio/pasti/incassi mensa (dicembre)	direttore	COMPLETATO	disponibilità cruscotto dal 29 dicembre	100,00%	5,56%	5,56%		
STAFF.14	pda 2020-2022	progetto informatizzazione ciclo della performance	5%	documento contenente fattibilità di informatizzazione del ciclo performance con strumenti Regione Toscana/esterni	ottobre	Direttore	NON REALIZZATO	richiesta attivata a fine ottobre, disponibilità regionale anno 2021. L'EMERGENZA COVID CHE HA DETERMINATO L'ADOZIONE DI DUE VARIAZIONI, NONCHE' LA RIORGANIZZAZIONE HA DETERMINATO LA DEFINIZIONE DI ALTRE PRIORITA' AZIENDALI.	0,00%	5,56%	0,00%		
STAFF.15	Gestione emergenza COVID 19	10	gestione della comunicazione vs. studenti e lavoratori delle disposizioni e delle attività durante l'emergenza sanitaria e relativa rendicontazione	8%	aggiornamento costante comunicazione reportistica mensile	a partire dal mese maggio fino a fine emergenza	Direttore	COMPLETATO	sito web, strumenti di comunicazione	100,00%	8,89%	8,89%	

AREA STAFF

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2020	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	monitoraggio FINALE	note al monitoraggio /proposte di rimodulazione	CONSEGUIMENTO % MONITORAGGIO FINALE	rideterminazione peso a causa non valutabile (proporzione diretta)	% RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA
STAFF.16	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	8	Nuovo sito web aziendale	3%	definizione capitolato tecnico per adesione contratto regionale	31/12/2020	Direttore	COMPLETATO	Determinazione n. 654/20 del 21 dicembre 2020	100,00%	3,33%	3,33%
MEDIA PONDERATA											94,44%	