



Relazione sulla qualità della prestazione 2022



INDICE

PREMESSA

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1 LE INIZIATIVE IN "EMERGENZA COVID"

1.2 LE ATTIVITA' 2022: 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 2022

1.5.1 IL CONCORSO A.A. 21/22 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, predispona una relazione sulla qualità della prestazione che evidenzia i risultati organizzativi.....approvata entro il 30 aprile di ogni anno...";
- dal "Regolamento gestione della performance" approvato con deliberazione del Cda n.68/19 del 9 dicembre 2019, nel rispetto dei principi e dei vincoli contenuti nella Legge e rimandando ai contenuti della disciplina regionale, in particolare alle linee guida regionali del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione la cui ultima stesura è contenuta nella delibera G.R. n. 229/2018, e che prevede che "La relazione, predisposta dalla Direzione, evidenzia i risultati raggiunti nell'anno precedente, e il contesto nel quale sono maturati. Inoltre si potranno apportare le modifiche al sistema sulla base dell'andamento del ciclo di valutazione appena concluso".

La presente relazione rappresenta, pertanto, con riferimento all'anno 2022, 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 PQPO e dei Piani degli obiettivi di Area con la delibera del 12/22 del 7 marzo 2022. Gli obiettivi del PQPO e dei Piani di area sono stati rimodulati in occasione del monitoraggio semestrale con deliberazione del Cda n. 53/22 del 29/09/2022. 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. 4/22 del 21/01/2022 e rappresentano gli obiettivi di valenza strategica rappresentanti la descrizione dei risultati che l'Azienda si è prefissa di raggiungere secondo gli indirizzi politico-programmatici. Per l'anno 2022 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici all'interno delle linee strategiche definite nel Piano di Attività:

AMBITO STRATEGICO		II	RISULTATI ATTESI					
			Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2022	Valore target 2023 - 2024
Studenti	Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi	1	Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%
		2	Garantire l'apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		4	Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%
	Incrementare la qualità dei servizi	5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	5,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	6,36%	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente
		6	Potenziare la comunicazione e l'informazione aziendale	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		7	Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato	7	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
				8	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		8	Ristorazione sostenibile	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
9	Riqualificare le strutture ristorative	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-		
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	10	Ottimizzare la struttura organizzativa	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		11	Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione e residenze	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
Processi Interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	12	Avanzamento Agenda Digitale	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%
		13	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)	13	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2020	100,00%	100,00%
				13	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2020	100,00%	100,00%
				100,00%				

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 2022**

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

A seguito dell'approvazione 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.

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il 2022 è stato l'anno di ritorno alla cd. "normalità" dopo i due precedenti contrassegnati pesantemente dalla pandemia da Covid 19: il 31 marzo si è concluso senza proroghe lo Stato di Emergenza nazionale e gli Atenei della Toscana hanno lentamente ripreso le ordinarie attività didattiche in presenza con una definitiva regolarizzazione dall'inizio dell'Anno Accademico 2022/2023.

La conseguenza diretta del ritorno alla didattica tradizionale è stato il progressivo riallineamento ai livelli pre-pandemici dell'erogazione dei servizi DSU con riferimento in special modo al numero di accessi presso le mense universitarie ed al "ripopolamento" delle residenze universitarie.

Il conflitto Russo-Ucraino benché su piani diversi rispetto alla pandemia ha causato indirettamente fatti altrettanto rilevanti per l'attività del DSU quali i notevoli incrementi dei livelli di costo, riferiti soprattutto all'aumento dei costi energetici e al processo inflattivo abnormemente crescente, tali da rendere difficilmente sostenibili i tradizionali interventi a sostegno del Diritto allo Studio Universitario in Toscana.

Preme portare all'evidenza la decisione del Consiglio di Amministrazione supportata dalla Direzione aziendale di non inserire nel Bando Borse ed Alloggi 2022/2023 i posti letto ubicati in strutture ancora prive di C.P.I. che ha determinato assetti ed azioni volte sia all'ottenimento dei requisiti suddetti sia alla provvisoria sostituzione degli stessi con eventuali altri reperiti direttamente sul sempre più difficile mercato privato degli affitti che dalla fine della pandemia ha registrato picchi di incremento difficilmente sostenibili da un ente pubblico oltre che dalla grande platea studentesca dei fuori sede sui tre Atenei che trovano condizioni economiche insormontabili alle esigenze abitative.

1.2 LE ATTIVITA' 2022: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2022:

Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi

- **Tpl sede Pisa a partire dall'a.a. 2022/23**
- **Implementazione al concorso borse di studio nuovi criteri previsti dal decreto ministeriale n. 1320 del 17/12/2021**

Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare

- **Stesura e condivisione del Piano di Razionalizzazione Immobiliare;**
- **Presentazione domande di cofinanziamento legge n. 338/2000 per l'intervento di efficientamento energetico della residenza universitaria Fascetti di Pisa e per l'intervento di rifunzionalizzazione ed efficientamento energetico della residenza universitaria Tolomei di Siena;**
- **Definizione di un crono programma di attività per la messa a norma di tutte le strutture entro il 2024;**
- **Affidamento di tutti gli incarichi progettazione CPI (Ru Fontebranda, Ru Rosellini, Ru Tognazza, RU XXIV Maggio, Ru San Miniato I, San Miniato Lotto 2, RU Caponnetto, RU Bandini);**
- **Ottenimento CPI per attività "alberghiera" (n.66) RU Don Bosco, Bandini, Cipressino, San Gallo, Varlungo, Nettuno, Ex Aedes, Laschi;**
- **Ottenimento CPI per attività "centrale termica"(n.74) di tutte le residenze gestite;**
- **Acquisizione 30 posti letto dal 2023 (40 dal 2024) presso la Residenza "Camplus" Firenze (Legge 338/2000);**



ALL. A) - **Relazione sulla qualità della prestazione 2022**

- **Localizzazione sui tre territori sedi di Ateneo di oltre 300 posti letto sostitutivi di altrettanti situati in strutture sottoposte a progettazione lavori per ottenimento CPI.**
- **Consolidamento del servizio reception h24 presso tutte le residenze universitarie mediante richiesta di implementazione al Soggetto Aggregatore**

Incrementare la qualità dei servizi

- **Indice Medio di qualità percepita dagli studenti alloggiati 2022 lievemente superiore al 2021;**
- **Campagna di informazione borse di studio 2022/23 in collaborazione con GiovaniSì** (la campagna di influencer marketing promossa da Regione Toscana - GiovaniSì e DSU sui canali social di GiovaniSì, ha ottenuto il Premio tematico Enti Locali 2022 nell'ambito del concorso Smartphone d'Oro, il primo premio italiano dedicato alle migliori esperienze di comunicazione e informazione digitale di enti e aziende pubbliche ideato e curato dall'Associazione PA Social);
- **Introduzione di un Menù Toscano Sostenibile presso i ristoranti a gestione diretta;**
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la revisione delle procedure e la definizione di specifici target per ogni procedura identificata al fine di monitorarne l'andamento** (e il cui esito sintetico del monitoraggio annuale andrà a confluire nella performance organizzativa dell'Azienda);
- **Completamento Indagine stress lavoro correlato e individuazione azioni correttive** (fra cui lo sportello di ascolto per i dipendenti);
- **Riorganizzazione Aziendale - deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7/22 del 7 marzo 2022 recante la "Definizione della nuova macrostruttura organizzativa dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario: approvazione"** ;
- **Implementazione Piano Fabbisogni 2022-2024;**
- **Attivazione della piattaforma Concorsi Smart / INPA per le candidature alle selezioni di personale bandite dall'Azienda;**
- **In tema di accessibilità degli strumenti informatici da parte dei soggetti con Disabilità, implementazione sul sito istituzionale un widget che consente di migliorare l'esperienza d'uso nella fruizione dei contenuti oltre all'inserimento di un meccanismo di feedback per la segnalazione di eventuali criticità sul sito web, sui Portali e sulle APP dell'Azienda;**
- **Attuazione dei principi "one only" e "privacy by default". Standardizzazione della modulistica e form digitali del Portale studenti.**
- **Attivazione servizi culturali e ricreativi a favore degli studenti alloggiati nelle residenze universitarie**

In merito alle attività programmate preme evidenziare :

- il ritardo nel collaudo (successivo alla chiusura lavori) della Residenza San Cataldo;
- la mancata stipula delle convenzioni a.a. 21/22 per l'Attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede;
- la mancata stipula per l'agevolazione al Trasporto Pubblico Locale presso la sede di Siena.

1.2.1 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Nel corso del 2022 è stata effettuata, come previsto dall'obiettivo n. 5 del PQPO 2022, la "CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI" al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda e confrontarla con quanto rilevato con medesima indagine l'anno precedente. L'indice Medio di qualità percepita pari alla media ponderata dei punteggi resi dai partecipanti ai quesiti dell'indagine su una scala da 1 a 10 è 6,384. Il questionario è stato somministrato nel mese di settembre (inizio 9 fine 21 settembre), tasso di partecipazione del 27,47% (15,93% nel 2021).

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



DSU TOSCANA

ALL. A) - **Relazione sulla qualità della prestazione 2022**

SERVIZIO COMUNICAZIONE

Come primo quesito è stato chiesto di dichiarare il canale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del servizio alloggio. Anche quest'anno il PASSAPAROLA si conferma il veicolo principale per la circolazione delle informazioni relative al servizio alloggio (41% degli studenti), seguito dal sito istituzionale od ateneo. Ancora residuali invece vengono dichiarate le informazioni giunte tramite i canali social). Più del 50% degli studenti si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che al Servizio Ristorazione, mentre il 29% esprime la propria insoddisfazione.

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI

La maggioranza dei partecipanti all'indagine (73%) si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della Procedura per la richiesta di borsa di studio. Di poco meno netta appare la soddisfazione rispetto alla comprensibilità delle graduatorie, mentre più chiari appaiono i requisiti per l'accesso ai benefici. Confrontando i risultati registrati nel 2021 vi è una sostanziale sovrapposizione dei risultati. Anche la valutazione del supporto dell'Ente in sede di presentazione della domanda conferma una sostanziale soddisfazione con una quota piuttosto consistente di indifferenti. Il 73% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie: la maggior parte di loro ha ricevuto subito l'alloggio, mentre gli altri erano impossibilitati per ragioni legate al contratto di affitto oppure hanno preferito usufruire della possibilità di frequentare a distanza, come specificato spesso nel dettaglio della casistica Altro. Significativo è il 10% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2021 si è registrata una riduzione del 5%. Anche con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 163 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità di anticipare il pagamento della borsa di studio per sostenere le spese universitarie e di monetizzare il servizio mensa o, con minor frequenza, il servizio alloggio.

SERVIZIO RESIDENZE

In maniera analoga al 2021 circa il 65% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze con particolare riferimento al Servizio Portineria. Sostanzialmente invariata la suddivisione dei gradimenti per ciò che riguarda il servizio di pulizia degli spazi comuni. Al netto del 16% degli indifferenti, costante rispetto al 2021, il numero di insoddisfatti e molto insoddisfatti relativamente al servizio di manutenzione all'interno delle camere aumenta di più di 5 punti percentuali, a scapito dei soddisfatti e dei più che soddisfatti. Sostanzialmente invariato il giudizio, già lo scorso anno estremamente negativo, con riferimento al servizio lavanderia in ragione di una problematica già nota all'Azienda e alla quale si è intervenuti con l'elargizione di un indennizzo a favore di tutti gli alloggiati e con la risoluzione consensuale del contratto in essere con l'attuale fornitore e l'indizione di una nuova gara i cui esiti saranno resi esecutivi nei primi mesi dell'anno 2023. Agli studenti veniva richiesto anche di esprimere un giudizio in merito ai criteri e la procedura per l'assegnazione delle camere singole: come lo scorso anno, circa il 36% si dichiara indifferente a fronte di un 28% di soddisfatti e un 36% di insoddisfatti. In analogia al 2021 lascia abbastanza perplessi il 19% degli studenti che reputa indifferente la propria esperienza all'interno delle Residenze Universitarie, là dove il 60% dei partecipanti si reputa soddisfatto o molto soddisfatto. Anche con riferimento alla gestione del servizio residenze agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 256 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano il miglioramento della manutenzione e dello stato degli arredi e degli immobili, la richiesta di maggiore tempestività nel rispondere alle richieste degli studenti, maggiore chiarezza nelle procedure di mobilità per assegnazione delle camere singole. Su tale ultimo aspetto, si segnala che il Servizio Residenze nella parte finale del 2022 ha provveduto a modificare le procedure di assegnazione delle camere singole e doppie con il preciso intento di superare le criticità legate alla comunicazione dei risultati. Molte sono le richieste di maggiore libertà negli accessi di esterni, da inserire ovviamente nel quadro di una sostanziale chiusura nel periodo caratterizzato dalla pandemia e di organizzare le assegnazioni tenendo maggiormente conto degli aspetti logistici legati ai corsi di studio. Si segnala che il Servizio Residenze, con la cessazione del periodo di Emergenza Sanitaria ha ripristinato le



ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

ordinarie regole di accesso alle strutture. Alcuni studenti avanzano spunti interessanti quali la programmazione di assemblee periodiche.

SERVIZIO RISTORAZIONE

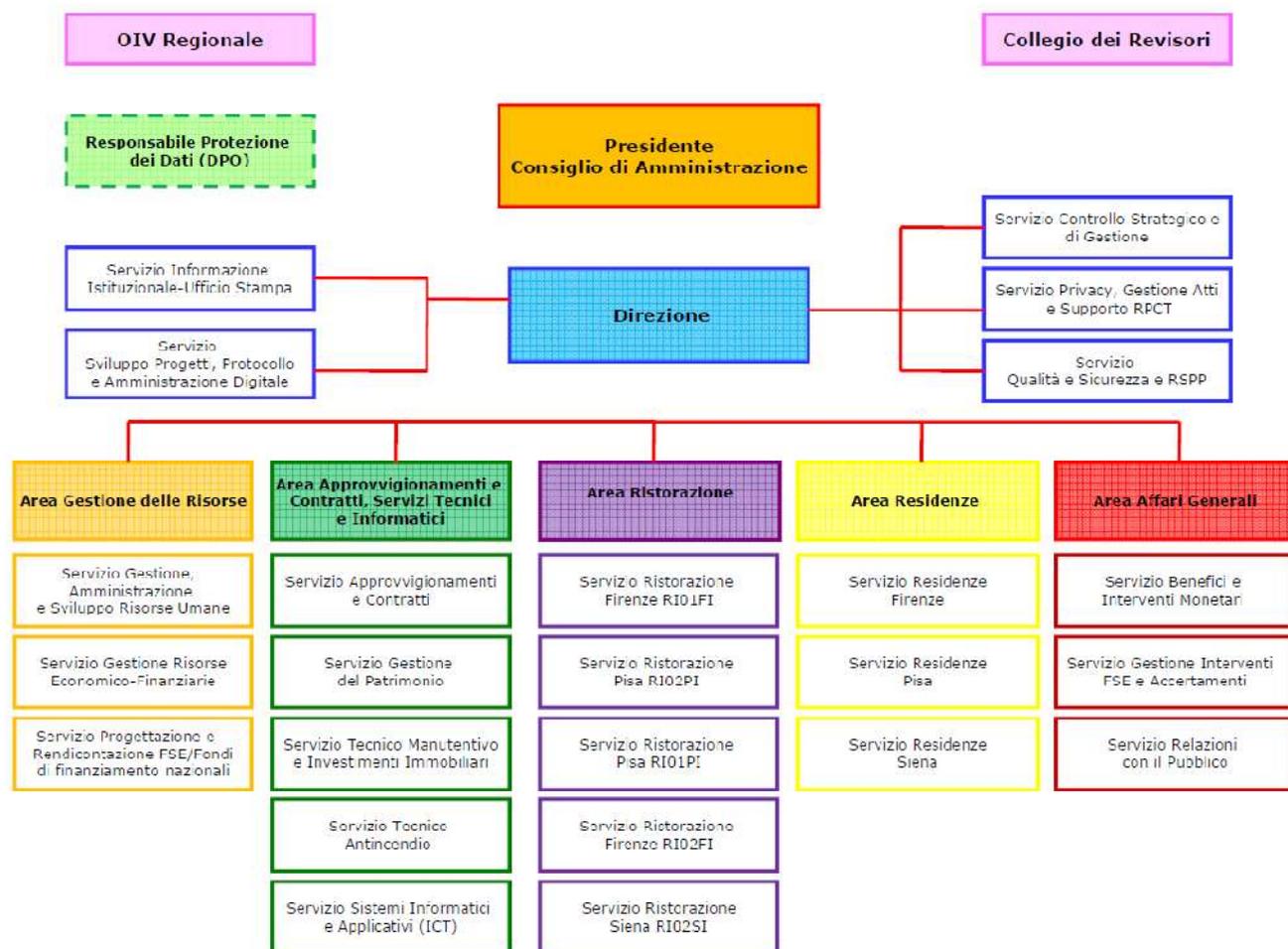
In maniera analoga al 2021 circa il 65% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze con particolare riferimento al Servizio Portineria. Sostanzialmente invariata la suddivisione dei gradimenti per ciò che riguarda il servizio di pulizia degli spazi comuni. Al netto del 16% degli indifferenti, costante rispetto al 2021, il numero di insoddisfatti e molto insoddisfatti relativamente al servizio di manutenzione all'interno delle camere aumenta di più di 5 punti percentuali, a scapito dei soddisfatti e dei più che soddisfatti. Sostanzialmente invariato il giudizio, già lo scorso anno estremamente negativo, con riferimento al servizio lavanderia in ragione di una problematica già nota all'Azienda e alla quale si è intervenuti con l'elargizione di un indennizzo a favore di tutti gli alloggiati e con la risoluzione consensuale del contratto in essere con l'attuale fornitore e l'indizione di una nuova gara i cui esiti saranno resi esecutivi nei primi mesi dell'anno 2023. Agli studenti veniva richiesto anche di esprimere un giudizio in merito ai criteri e la procedura per l'assegnazione delle camere singole: come lo scorso anno, circa il 36% si dichiara indifferente a fronte di un 28% di soddisfatti e un 36% di insoddisfatti. In analogia al 2021 lascia abbastanza perplessi il 19% degli studenti che reputa indifferente la propria esperienza all'interno delle Residenze Universitarie, là dove il 60% dei partecipanti si reputa soddisfatto o molto soddisfatto. Anche con riferimento alla gestione del servizio residenze agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 256 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano il miglioramento della manutenzione e dello stato degli arredi e degli immobili, la richiesta di maggiore tempestività nel rispondere alle richieste degli studenti, maggiore chiarezza nelle procedure di mobilità per assegnazione delle camere singole. Su tale ultimo aspetto, si segnala che il Servizio Residenze nella parte finale del 2022 ha provveduto a modificare le procedure di assegnazione delle camere singole e doppie con il preciso intento di superare le criticità legate alla comunicazione dei risultati. Molte sono le richieste di maggiore libertà negli accessi di esterni, da inserire ovviamente nel quadro di una sostanziale chiusura nel periodo caratterizzato dalla pandemia e di organizzare le assegnazioni tenendo maggiormente conto degli aspetti logistici legati ai corsi di studio. Si segnala che il Servizio Residenze, con la cessazione del periodo di Emergenza Sanitaria ha ripristinato le ordinarie regole di accesso alle strutture. Alcuni studenti avanzano spunti interessanti quali la programmazione di assemblee periodiche.

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA

Con l'approvazione della nuova macrostruttura organizzativa aziendale avvenuta con Deliberazione n. 7/22 del 7 marzo 2022 *Definizione della nuova macrostruttura organizzativa dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario* sono state definite 5 aree oltre l'area di Direzione:

- Area Ristorazione;
- Area Residenze;
- Area Affari Generali;
- Area Approvvigionamenti e Contratti, Servizi tecnici e Informatici
- Area Gestione delle Risorse;

L'organigramma aziendale al 31 dicembre 2022 risulta essere il seguente.



Con deliberazione n. 8/23 del 21/02/2023 è stata apportata la variazione alla macrostruttura di cui alla deliberazione n. 7/22 definendo le seguenti aree oltre all'Area di Direzione: Area Residenze e Ristorazione, Area Interventi Monetari e Relazioni con il pubblico, Area Gestione del patrimonio, dei Servizi Tecnici e Informatici, Area Affari legali e Area Gestione delle Risorse.

Alla data di stesura della presente relazione sono in corso di definizione gli atti di micro organizzazione per l'implementazione della nuova struttura organizzativa.

1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

Risorse Umane

Con atto del CdA n. 83 del 14 dicembre 2021 è stato nominato il dr. Enrico Carpitelli, dirigente dell'Area Ristorazione e Residenze, a Direttore dell'Azienda, attualmente in carica e in forza per tutto l'anno 2022.

Alla data del 31 dicembre 2022 in Azienda risultano in servizio n. 309 dipendenti di cui:

- n. 3 Dirigenti (di cui 1 in carica come Direttore);
- n. 307 unità di personale del comparto, n. 23 con conferimento di incarico di posizione organizzativa, mentre n. 1 unità risulta in posizione di comando in uscita, e n. 2 in aspettativa/distacco sindacale

Rispetto alla consistenza al 31.12.2021 si segnala che nel corso del 2022 sono entrate in servizio nuove 5 unità: 1 dirigente, 3 unità cat. C, 1 unità cat. B3 oltre alla trasformazione di due unità cat. B3 da part time a full time. Nel corso del 2022 sono cessati 17 rapporti di lavoro del comparto.



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

Di seguito il dettaglio dei dipendenti al 31.12.2022 suddivisi per categoria economica e per sesso, con il dettaglio delle entrate e delle uscite nel corso del 2022.

ANALISI ORGANICO AZIENDALE						
cat.	Descrizione	Forza finale al 31/12/2021	Entrati	Usciti	Forza finale al 31/12/2022	% di composizione sul totale
Sesso: F - Femmine						
B1	CATEGORIA B1	5		1	4	1,29%
B3	CATEGORIA B3	125		7	118	38,19%
C	CATEGORIA C	34	3	4	33	10,68%
D	CATEGORIA D	46		1	45	14,56%
	DIRIGENTI	0	1		1	0,32%
TOTALE SESSO: F		210	4	13	201	65,05%
Sesso: M - Maschi						
B1	CATEGORIA B1	1			1	0,32%
B3	CATEGORIA B3	53	1	2	52	16,83%
C	CATEGORIA C	40		2	38	12,30%
D	CATEGORIA D	15			15	4,85%
	DIRIGENTI	2			2	0,65%
TOTALE SESSO: M		111	1	4	108	34,95%
TOTALE		321	5	17	309	100,00%

Risorse Finanziarie

Si riepilogano nella tabella seguente i trasferimenti di parte corrente assegnati per la gestione dell'esercizio 2022 e per l'erogazione delle borse di studio a.a. 2021/22

GESTIONE CORRENTE

TOTALE TRASFERIMENTI DI PARTE CORRENTE	2022	2021	2020
TRASF. REG. TOSCANA SPESE FUNZIONAMENTO	18.252.000,00	14.300.000,00	14.300.000,00
TRASFERIMENTI PER BORSE DI STUDIO	50.241.158,34	56.023.942,08	60.583.927,77
TRASF.REG. TOSCANA BORSE -I- (INCLUSO TASSE)	24.184.729,71	28.648.546,00	28.139.790,14
TRASFERIMENTI FIS -I-	20.328.511,54	22.564.808,97	23.778.402,08
utilizzo risorse FIS residue anno precedente	5.727.917,09	4.810.587,11	8.665.735,55
TOTALE TRASFERIMENTI	68.493.158,34	70.323.942,08	74.883.927,77
<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>			
B14.a) Oneri per l'erogazione di benefici a terzi (STUDENTI)	50.241.158,34	56.066.134,08	55.773.340,66
RISORSE FIS (BORSE DI STUDIO) RESIDUE PER ANNO SUCCESSIVO	3.501.395,04	5.727.917,19	4.810.587,11
RISORSE ACCANTONATE A FONDO VINCOLATO BORSE DI STUDIO	736.785,55	2.954.619,85	

Il progressivo riallineamento ai livelli pre-pandemici dell'erogazione dei servizi DSU con riferimento in special modo al numero di accesso presso le mense universitarie ed il processo inflattivo crescente



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

registrato nel 2022 hanno influito direttamente sulla situazione economica aziendale anche in ragione di una previsione di Bilancio, quella del Previsionale 2022 approvato in gennaio, che non teneva conto delle due condizioni. Si ricorda infatti che, sulla base dell'andamento registrato nel corso degli anni 2020 e 2021, durante i quali l'Azienda ha registrato significativi risparmi di gestione principalmente connessi alla minore affluenza al servizio ristorazione a causa della pandemia sanitaria, Regione Toscana con la DGRT 700/21 del 5 luglio 2021 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - A.A. 2021/22" ha modificato la composizione della borsa di studio innalzando la quota monetaria a fronte di un corrispondente abbassamento del valore figurativo del servizio mensa, determinando una riduzione significativa nel valore dei recuperi da servizi. Nel corso dell'anno in esame il deficit accumulato ed evidenziato in sede di monitoraggio infrannuale al 31 agosto 2022, viene corretto in corso di esercizio con i trasferimenti per il funzionamento aggiuntivi assegnati dalla Regione Toscana, per € 3.952.000,00, mediante una modifica di destinazione di risorse in surplus per l'anno di destinazione vincolate in prima stesura a Borse di Studio (DGRT 1209 del 24/10/2022). In controtendenza economica rispetto agli eventi sopra descritti si pone l'aumento dei ricavi da tariffe nella Ristorazione registrata con il nuovo anno accademico (peraltro a testimonianza della difficile congiuntura economica delle famiglie e della rinnovata funzione sociale del servizio alla generalità degli studenti) che unito ad altri elementi di minore spesa rispetto alle stime prudenziali inserita in sede di I° variazione consente di registrare il saldo positivo di € 1.071.511,92 al netto degli accantonamenti effettuati a Interventi Monetari futuri (736.785,55).

GESTIONE INVESTIMENTI

Nel corso del 2022 non sono stati assegnati da parte della Regione Toscana nuove risorse per investimento, salvo la destinazione dell'utile dell'esercizio 2021 non vincolato a riserva pari a € 1.659.086,91 di cui alla deliberazione del Consiglio Regione Toscana n. 91/22.

	TOTALE PROGRAMMATO	IMPORTO SPESO	% speso/ programmato
programmazione 2022	10.634.913,00	887.494,73	8,35%
programmazione 2022 da anni precedenti	10.204.873,81	2.771.194,90	27,16%
totale	20.839.786,81	3.658.689,63	17,56%

1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2022

1.5.1 IL CONCORSO A.A. 21/22 BORSE DI STUDIO

Il bando per l'a.a. 21/22, i cui esiti economici sono evidenziati nel Bilancio d'Esercizio 2022, redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 700 del 5 luglio 2021 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - a.a. 2021/22", prevede le seguenti principali novità:

- innalzamento limite ISEE a € 23.626 ed ISPE € 51.361 e per gli studenti con disabilità ISEE a € 30.626 ed ISPE a € 61.361;
- revisione della composizione della borsa di studio con particolare riferimento all'**innalzamento della quota monetaria a fronte di un corrispondente abbassamento del valore figurativo del servizio mensa**;
- individuazione della scadenza del concorso borsa 2021/2022 al 3 settembre 2021;
- incremento della riserva di posti alloggio per gli immatricolati ai corsi di laurea triennale e di laurea magistrale a ciclo unico fino ad un massimo di 400;



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

- proroga della scadenza al 28/02/2022 per il conseguimento del merito necessario al mantenimento della borsa di studio per gli studenti matricole vincitori per l'a.a. 2020/2021; (novità introdotta negli indirizzi non recepita nel bando 21/22 ma adottata con apposito provvedimento di deroga al bando 2020/2021);
- in caso di indisponibilità di posto alloggio, ai borsisti fuori sede, vincitori di posto alloggio e percettori di contributo affitto, la possibilità di concedere un contributo monetario aggiuntivo forfettario pari a 50 euro mensili.

Graduatorie Definitive

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/21	Anno 2021/22	Var. a.a. 21/22-20/21
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale			
FIRENZE	5.300	5.201	465	5.666	5.482	5.320	-162
PISA	5.845	5.722	404	6.126	5.939	5.409	-530
SIENA	3.457	3.370	370	3.740	3.483	3.091	-392
TOTALE	14.602	14.293	1.239	15.532	14.904	13.820	-1.084

Rispetto al trend in diminuzione si evidenzia che nell'a.a. 2020/2021 è stato introdotto il cd.BONUS COVID, un bonus straordinario di 5 crediti (10 per gli studenti iscritti agli AFAM) da utilizzare una volta esaurito il bonus ordinario per il raggiungimento del requisito di merito. Gli studenti vincitori che hanno raggiunto il requisito di merito tramite l'utilizzo del bonus straordinario introdotto per l'a.a. 20/21 sono stati 545 e 253 vincitori alloggio. Si evidenzia che gli esiti del concorso a.a. 22/23, che hanno fatto registrare un incremento del 3% dei vincitori rispetto all'a.a. precedente, invertono invece la tendenza in diminuzione registrata negli ultimi due anni. (*inversione di tendenza determinata esclusivamente dalla sede di Firenze*).

Vincitori di borsa di studio GRAD. ASSESTATA CHIUSURA DI BILANCIO	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/2021	Anno 2021/2022	Var. a.a. 2021/22-a.a. 2020/21
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale			
FIRENZE	4.813	4.758	444	5.202	4.961	4.763	-198
PISA	5.302	5.129	378	5.507	5.341	4.890	-451
SIENA	3.287	3.255	356	3.611	3.361	2.967	-394
TOTALE	13.402	13.142	1.178	14.320	13.663	12.620	-1.043

I dati esposti nella tabella di cui sopra si riferiscono alle graduatorie definitive assestate alla data di chiusura di bilancio, ovvero al netto di revoche e rinunce intervenute nel corso dell'esercizio 2022, salvo le revoche per mancato raggiungimento del merito dei borsisti al primo anno (data ultima per il conseguimento dei crediti previsti è stabilita dal bando al 28 febbraio 2023). Il valore delle suddette revoche verrà contabilizzato nel bilancio d'esercizio 2023. Nell'esercizio 2022 si sono consuntivate le revoche per mancato raggiungimento del merito dei borsisti al primo anno dell'a.a. 20/21. Le risorse provenienti da tali revoche, considerato l'utile d'esercizio registrato al 31.12.2022 determinato esclusivamente dai trasferimenti aggiuntivi assegnati con DGRT 1209 del 24/10/2022 a conversione delle risorse da borse di studio, sono state accantonate a Fondo Borse di Studio vincolato ai concorsi a.a. 23/24, come concordato con il Settore DSU e Sostegno Alla Ricerca della Direzione Cultura e Ricerca di RT.

Confronto fra graduatoria definitiva e graduatoria assestata alla data di chiusura di bilancio 2022(febbraio 2023)



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

BANDO BORSE DI STUDIO A.A. 21/22	N. VINCITORI	N. VINCITORI ALLOGGIO	QUOTA MONETARIA inclusa integrazione disabili	QUOTA SERVIZIO ALLOGGIO	QUOTA SERVIZIO MENSA	TOTALE
TOTALE A.A. 21/22 GRAD. DEF.	13.820	6.571	20.786.775,00	18.331.500,00	14.692.925,00	53.811.200,00
GRAD. ASSESTATA CHIUSURA DI BILANCIO	12.620	5.806	18.907.430,00	16.098.000,00	13.281.800,00	48.287.230,00
VARIAZIONE %	-8,68%	-11,64%	-9,04%	-12,18%	-9,60%	-10,27%

Valore graduatoria assestata alla data di chiusura di bilancio 2022(febbraio 2023) confronto con a.a. precedente

VALORE GRADUATORIA BORSE DI STUDIO GRAD. ASSESTATA CHIUSURA BILANCIO										
SEDE	N. VINCITORI 20/21	MONETARIO	VALORE MENSA	VALORE ALLOGGIO	TOTALE	N. VINCITORI 21/22	MONETARIO	VALORE MENSA	VALORE ALLOGGIO	TOTALE 2022
BORSE DI STUDIO										
FIRENZE	4.961	6.581.765	5.939.650	5.748.000	18.269.415	4.763	7.265.275	4.887.915	5.679.000	17.832.190
PISA	5.341	6.977.540	6.583.150	6.465.000	20.025.690	4.890	7.347.935	5.060.560	5.928.000	18.336.495
SIENA	3.361	4.143.340	4.483.450	5.119.500	13.746.290	2.967	4.294.220	3.333.325	4.491.000	12.118.545
TOTALE	13.663	17.702.645	17.006.250	17.332.500	52.041.395	12.620	18.907.430	13.281.800	16.098.000	48.287.230
BORSE SPECIALIZZANDI E DOTTORANDI										
FIRENZE	29	40.820	40.400	39.000	120.220	13	19.570	16.160	30.000	65.730
PISA	25	31.760	36.250	36.000	104.010	25	38.350	29.090	39.000	106.440
SIENA	22	27.820	33.700	36.000	97.520	16	24.290	21.440	33.000	78.730
TOTALE	76	100.400	110.350	111.000	321.750	54	82.210	66.690	102.000	250.900

Altri concorsi

	a.a. 19/20	a.a. 20/21	a.a. 21/22	VAR. 21/22-20/21
BORSE DI STUDIO MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.007.569,44	580.247,20	1.115.994,94	535.747,74
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI DI HANDICAP	5.000,00	12.000,00	14.000,00	2.000,00
BENEFICI A STUDENTI ANNI PRECEDENTI	41.802,85	103.540,97	4.957,35	- 98.583,62
ALTRI SUSSIDI E CONTRIBUTI STRAORDINARI		42.192,00		- 42.192,00
SERVIZI AGGIUNTIVI (TPL, PIATTAFORMA CERCO ALLOGGIO)	558778,37	567.908,91	568.076,05	167,14

I servizi aggiuntivi si riferiscono:

- alla convenzione tra Regione Toscana, Università degli Studi di Firenze, Dsu Toscana, comune di Firenze ed il nuovo gestore Autolinee Toscane spa a.a. 21/22 per un sistema di tariffa agevolata al trasporto pubblico locale nell'area urbana di Firenze per gli studenti universitari nell'ateneo fiorentino. Come previsto dalla stessa convenzione a tale scopo l'Azienda ha destinato € 500.000,00 quale importo massimo a proprio carico ed è in attesa di ricevere dall'Università gli oneri effettivi di esecuzione al fine di verificare l'eventuale conguaglio a favore del DSU;

- è stata attiva per tutto il 2022 la piattaforma informatica web-based "Cerco Alloggio" per la ricerca di alloggio destinata agli studenti universitari della Toscana avviata a giugno 2019 e che è stata resa pubblica, con finalità sperimentale e tramite il sito del DSU Toscana, dal mese di agosto del 2019. Il costo sostenuto per tale servizio nell'anno 2022 è stato pari ad € 68.076,05.

Contributo affitto

Come evidenziato nella tabella seguente, nonostante la riduzione del numero dei vincitori alloggio, l'erogazione del contributo aggiuntivo (€ 50,00 mensili, +20%) determina l'incremento del valore del contributo erogato in termini assoluti. Si evidenzia il trend in aumento del valore del contributo affitto: l'a.a. 22/23 registra un incremento di oltre 87% delle domande rispetto all'a.a. in commento (dovuto



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

sia alla riduzione dei posti alloggio sia al ritorno della didattica in presenza) e l'incremento del contributo aggiuntivo (€100,00, + 40%).

	2019	2020	2021	2022	var. 2022-2021	var. 2022-2022
contributo affitto	1.039.699	1.889.855	1.131.349	1.273.772	142.423	11,18%
vincitori alloggio grad. Def	7.205	7.522	7.079	6.571	508	-7,73%

1.5.2 IL SERVIZIO RESIDENZE

Per l'a.a. 21/22 si osserva una diminuzione dei vincitori alloggio rispetto all'a.a. precedente maggiore rispetto al tasso di decremento dei vincitori di borse di studio. Tale trend in decrescita viene invertito con il concorso a.a. 22/23 dagli esiti delle graduatoria della sede di Firenze che registra + 11,4% di vincitori, mentre le sedi Pisa e Siena confermano la tendenza in diminuzione (rispettivamente -4,4% e -1,5%).

	<i>vincitori alloggio graduatorie definitive</i>				N. VINCITORI ALLOGGIO ASSESTATA a.a. 20/21	N. VINCITORI ALLOGGIO ASSESTATA a.a. 21/22	var.
	a.a. 18/19	a.a. 19/20 (I° e II° bando)	a.a.20/21	a.a. 21/22			
Firenze	2.490	2.570	2.436	2.404	2.101	2.038	-63
Pisa	2.718	2.862	2.705	2.479	2.333	2.145	-188
Siena	1.997	2.090	1.938	1.688	1.868	1.623	-245
Totale	7.205	7.522	7.079	6.571	6.302	5.806	-496

I posti letto gestiti dal DSU disponibili per l'anno accademico 2022/23 risultano in decremento rispetto agli anni precedenti e rispetto alla programmazione iniziale a causa dei numerosi indisponibili per lavori di messa a norma (CPI) e ristrutturazione per miglioramenti strutturali.

Posti letto ponderati con periodi di apertura	2018	2019	2020	2021	C.E PREV. 2022	I° VAR. C.E. PREV. 2022	CONSUNTIVO 2022
FIRENZE	1.664	1.630	1.593	1.636	1.607	1.470	1.542
PISA	1.561	1.534	1.502	1.314	1.494	1.342	1.298
SIENA	1.376	1.401	1.408	1.341	1.313	1.217	1.254
TOTALE	4.601	4.565	4.503	4.291	4.414	4.029	4.094
<i>% copertura teorica (posti letto disponibili/tot. Vincitori grad. Definitiva)</i>	61,45%	63,36%	59,11%	60,62%			62,30%

La diminuzione dei posti alloggio della sede pisana è riconducibile per lo più alla riapertura della RU Don Bosco (145 posti letto) a partire dal mese di settembre anziché dal mese di febbraio come previsto in sede di programmazione 2022-2024 nonché alla mancata apertura della RU San Cataldo (242 posti letto), prevista inizialmente dal 1° ottobre 2022, inaugurata nel mese di febbraio 2023 a causa dei ritardi chiusura lavori per Covid-19 da parte della Ditta esecutrice.

L'attivazione completa della Residenza San Cataldo, oltre ad una eventuale maggiore occupazione del Campus Praticelli, ipotesi in corso di valutazione all'interno del nuovo disciplinare di gestione previa verifica dell'equilibrio del Piano economico Finanziario del Progetto di Finanza, permetteranno nel 2023 di attenuare fortemente il fabbisogno nella sede pisana. Per l'a.a. 2022/23 si evidenziano invece forti criticità sulle sedi di Firenze e Siena in cui capienti/numerose strutture sono interessate dai lavori di messa a norma e dalle aperture parziali.

Al fine di ridurre la diminuzione dei posti letto a causa degli interventi di messa a norma, l'Azienda attraverso la redazione di appositi Avvisi esplorativi finalizzati a ricercarne presso soggetti terzi, ha attivato ricerche dirette sul mercato presso i partner istituzionali e terze strutture appartenenti al



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

mercato privato ha stipulato convenzioni ed accordi che hanno incrementato la disponibilità fin dall'inizio dell'a.a. 22/23 di quasi 300 posti letto aggiuntivi.

Di seguito si elencano per ogni sede le strutture residenziali con l'andamento della disponibilità dei posti letto registrata nel corso dell'anno 2022 con l'evidenziazione dei posti letto "aggiuntivi" reperiti sul mercato:

FIRENZE				
RESIDENZE FIRENZE	POSTI LETTO STRUTTURA	DISPONIBILI DAL 1 GENNAIO 2022	DISPONIBILI DAL 1 OTTOBRE 2022	POSTI LETTO DISPONIBILI 2022 (ponderati per periodo di apertura su 12 mesi)
Margherita Hack	75	75	75	75
Calamandrei Torre A	435	435	100	351,25
Calamandrei Torre B				
Calamandrei Torre C				
Calamandrei Torre D				
Il Cipressino	73	0	73	18,25
Mattei Ed Principale	66	66	66	66
Mattei Villa	25	25	25	25
Varlungo	98	98	98	98
San Gallo	45	45	45	45
Caponnetto	249	249	25	193
Luzi	222	222	222	222
Salvemini	107	107	107	107
Via Romana	54	54	54	54
Modou & Dior	82	82	82	82
Campana	55	55	55	55
Ater	70	0	0	0
Villino Bianca	8	8	8	8
Sassoli	121	121	121	121
TOTALE POSTI LETTO	1.785	1.642	1.156	1.521
POSTI LETTO "AGGIUNTIVI" PER CHIUSURE STRAORDINARIE RRUU PER MESSA A NORMA				
CONSERVATORIO SMA 1 °ottobre			55	14
COOP UNICA 1 °ottobre			10	3
COOP UNICA 1 °ottobre			12	3
EVERGREEN 1 °ottobre			8	2
TOTALE POSTI LETTO "AGGIUNTIVI"			85	21
				1.542

PISA					
	POSTI LETTO STRUTTURA	DISPONIBILI DAL 1 GENNAIO 2022	DISPONIBILI DAL 1 settembre 2022	DISPONIBILI DAL 1 OTTOBRE 2022	POSTI LETTO DISPONIBILI 2022 (ponderati per periodo di apertura su 12 mesi)
Ex Aedes	46	46		46	46
Don Bosco	145	0	145		48
Nettuno	100	100		100	100
Mariscoglio	114	114		23	91
Fascetti	170	170		25	134
Rosellini	81	81		25	67
Buti	31	31		25	30
Bruschi (Carrara)	39	25		25	25
I Praticelli	720	720	750		730
Gambacorti	6	6		6	6
Campaldino	48	0		0	-
TOTALE POSTI LETTO	1500	1293	895	275	1.277
POSTI LETTO "AGGIUNTIVI" PER CHIUSURE STRAORDINARIE RRUU PER MESSA A NORMA					
Pensionato TONIOLO dal 01 settembre 2022				64	21
TOTALE POSTI LETTO "AGGIUNTIVI"				64	21
					1.298

SIENA				
	POSTI LETTO STRUTTURA	DISPONIBILI DAL 1 GENNAIO 2022	DISPONIBILI DAL 1 OTTOBRE 2022	POSTI LETTO DISPONIBILI 2022 (ponderati per periodo di apertura su 12 mesi)
Impastato	230	230	230	230
Tognazza	113	113	25	91
Piccolomini	62	62	56	61
Fontebranda	63	63	25	54
XXIV Maggio	155	155	25	123
San Miniato 1	382	382	50	299
San Miniato 2				
San Marco	51	0	23	6
Bandini	100	100	100	100
Laschi (Arezzo)	25	25	25	25
Sperandie	137	137	137	137
Mattioli	98	98	98	98
TOTALE POSTI LETTO	1416	1365	794	1.222
POSTI LETTO "AGGIUNTIVI" PER CHIUSURE STRAORDINARIE RRUU PER MESSA A NORMA				
siena host dal 1 settembre 2022			22	7
villa il pino dal 1 ottobre 2022			15	4
HOTEL PORTA ROMANA dal 1 novembre 2022			27	5
B&B ODEON BOUTIQUE dal 1 novembre 2022			8	1
Hotel Vittoria Design dal 1 novembre 2022			21	4
Conservatori riuniti dal 1 ottobre 2022			41	10
il capitolino dal 1 dicembre 2022			9	1
TOTALE POSTI LETTO "AGGIUNTIVI"			143	31
TOTALE POSTI LETTO				1.254

La necessità degli interventi di messa dei posti letto e la conseguente loro indisponibilità si riflette sull'andamento delle assegnazioni, le cui tempistiche sono state "adeguate" a partire dalla tarda primavera a seguito della programmazione delle chiusure per la messa a norma a partire dall'a.a. 21/22:

% SODDISFAZIONE DOMANDA= N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE / N. VINCITORI POSTO ALLOGGIO (GRAD. ASS. BILANCIO)								
SEDE	A.A. 18/19	MESE	A.A. 19/20	MESE	A.A. 20/21	MESE	A.A. 21/22	MESE
FIRENZE	100,00%	giugno	89,87%	settembre	100%	settembre	94,26%	settembre
PISA	100,00%	settembre	93,18%	settembre	80,83%	settembre	84,575	settembre
SIENA	100%	maggio	100%	luglio	100%	aprile	100%	aprile

La riduzione dei posti letto attuata dall'a.a. 2022/23 ha imposto una rinegoziazione del contratto avente ad oggetto il servizio di pulizie all'interno delle residenze universitarie che ha effetto a partire dal 2023. La riduzione dei volumi in mq ed una revisione di alcune modalità operative hanno determinato l'aggiornamento del Piano degli Interventi (PDI). Al fine di incrementare la sicurezza ed il livello di accoglienza all'interno delle residenze universitarie, sin dai primi mesi dell'anno 2022 è andato a regime il potenziamento delle attività di presidio conseguente all'analisi condotta nel corso del 2021 (in particolare attraverso la sostituzione dei servizi di vigilanza con servizi di reception). Contestualmente sono state avviate apposite indagini per verificare il livello di servizio proposto dal fornitore: a decorrere dal 1° ottobre 2022, a fronte della riduzione posti letto, è stata eseguita una riduzione dei presidi in alcune residenze universitarie. Nonostante la rimodulazione dei servizi di portineria avvenuta nell'ultimo trimestre 2022, la riduzione dei posti letto nelle strutture determina un significativo incremento dell'incidenza dei costi fissi comportando una notevole perdita di efficienza del Servizio (*acutizzata dal processo inflazionistico in corso*).

COSTO MEDIO POSTO ALLOGGIO	esercizio 2019	consuntivo 2020	consuntivo 2021	I° VAR. C.E. 2022	BILANCIO D'ESERCIZIO 2022	var. 2022-2021	var. 2022-I° var. c.e. prev.
CMU POSTO LETTO	3.601	3.913	4.185	5.293	5.213	24,55%	-1,51%
FIRENZE	4.078	4.332	4.178	5.937	5.713	36,72%	-3,78%
PISA	3.605	4.072	4.505	5.170	5.235	16,20%	1,25%
SIENA	3.043	3.258	3.487	4.653	4.577	31,25%	-1,63%

Rispetto a quanto programmato in sede di Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa, con riferimento all'obiettivo n. 11 "Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione e residenze" di cui all'indicatore "Costo unitario medio posto letto 2022/costo unitario medio posto letto conto economico previsionale 2022" valore target $\leq 100\%$ in sede di adozione del bilancio d'esercizio 2022 è stato attestato il pieno raggiungimento:

- (a) costo unitario medio posto letto 2022 = € 5.213
- (b) costo unitario medio posto letto I° variazione c.e. previsionale 2022 = € 5.293
valore target = **98,49%**

Con riferimento all'incidenza delle principali voci sul "costo posto letto", si veda tabella che segue, che espone il forte incremento dei costi per utenze, oltre l'incremento generalizzato principalmente determinato dalla riduzione dei posti letto disponibili:

INCIDENZE UNITARIE MEDIE DEI COSTI PRINCIPALI	FIRENZE				PISA				SIENA			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
PERSONALE	496,37	494,71	436,64	458,16	627,1	817,61	859,01	947,11	638,15	598,17	504,04	529,12
PORTINERIA E VIGILANZA	670,33	966,61	1.021,57	1.168,50	440,72	1.245,62	1.445,24	1.657,48	464,53	820,74	1.067,69	1.103,25
PULIZIA BIANCHERIA E LAVANDERIA	477,74	472,00	429,72	491,61	263,31	305,22	350,94	386,24	320,51	305,15	324,46	380,10
UTENZE	1.272,42	1.135,37	1.077,83	2.180,21	905,80	892,25	983,36	2.238,21	660,29	570,18	574,58	1.299,71
MANUTENZIONI	688,82	713,63	685,23	764,47	826,89	901,89	1.005,89	1.128,03	517,38	499,17	531,96	595,86
AMMORTAMENTI AL NETTO STERILIZZAZIONI + AFFETTI	434,42	688,97	446,35	599,25	189,41	217,87	292,30	311,30	301,21	280,42	284,72	322,80
IMPOSTE E TASSE ANNO PRECEDENTE							105,64					
ALTRI ONERI				473,30				265,13				331,74
CMU GESTIONE DSU (ESCLUSO AGGIUNTIVI E MARAGLIANO/PRATICELLI)				6.135,50				6.933,50				4.562,57
CMU GESTIONE ALLOGGI "AGGIUNTIVI"				3.320,56				4.655,24				5.145,40
GLOBAL SERVICE MARAGLIANO / CAMPUS PRATICELLI				3.468,579				3.978,303				
CMU COMPLESSIVO				5.712,685				5.234,626				4.576,978

1.5.3 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

Nel corso dell'anno 2022, l'attenuazione delle misure di sicurezza connesse ad un miglioramento della pandemia e la conseguente ripresa della didattica in presenza, hanno determinato una graduale e progressiva ripresa delle affluenze. Con l'a.a. 2022/2023 (ottobre 2022) oltre alla ripresa del livello di affluenza quasi al livello pre-pandemico si è registrata un forte incremento degli utenti paganti, probabilmente anche come conseguenza del forte processo inflazionistico in corso (si ricorda che le tariffe per gli studenti per l'anno 2022 e tutt'ora in vigore sono state fissate nel 2012).

Di seguito, si illustra l'andamento dei pasti 2022 a confronto con gli esercizi precedenti.



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

PASTI	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020	C.E. PREV. 2022	CHIUSURA 2021	I° VAR. C.E. PREV. 2022	CHIUSURA 2022	VAR. 2022 I° VAR C.E. PREV. 2022		VAR. 2022 -2021	
FI diretta	791.058	370.525	429.300	394.834	600.800	618.287	17.487	2,91%	223.453	56,59%
FI indiretta	574.682	189.957	272.500	221.140	389.600	369.940	-19.660	-5,05%	148.800	67,29%
PI diretta	1.081.576	353.760	706.200	463.366	966.700	929.114	-37.586	-3,89%	465.748	100,51%
PI indiretta	405.233	285.506	303.800	248.356	345.200	308.191	-37.009	-10,72%	59.835	24,09%
SI diretta	274.310	114.387	217.800	129.080	138.300	170.821	32.521	23,51%	41.741	32,34%
SI indiretta	696.742	363.654	388.500	363.824	441.200	501.970	60.770	13,77%	138.146	37,97%
TOTALE	3.823.601	1.677.789	2.318.100	1.820.600	2.881.800	2.898.323	16.523	0,57%	1.077.723	59,20%
TOTALE DIRETTA	2.146.944	838.672	1.353.300	987.280	1.705.800	1.718.222	12.422	0,73%	730.942	74,04%
TOTALE INDIRETTA	1.676.657	839.117	964.800	833.320	1.176.000	1.180.101	4.101	0,35%	346.781	41,61%

Si ricorda che, in fase di programmazione iniziale, visto il perdurare dello Stato di emergenza con le misure di distanziamento e protezione individuale invariate rispetto all'anno 2021 e considerati i vincoli finanziari, (*diminuzione valore mensa ex DGRT n.1209/22*) è stata ipotizzata una sostanziale continuità nei livelli di affluenza studentesca al servizio ristorazione rispetto a quanto osservato nei primi mesi dell'a.a. 2020/21 (60% rispetto al periodo pre-pandemico - anno 2019). I dati consuntivi di fine dicembre confermano le previsioni effettuate in sede di I° variazione al conto economico previsionale 2022, che evidenziavano la ripresa delle affluenze con il nuovo anno accademico 22/23 (ottobre 2022).

PASTI	2022		2019		2022		2019			
	gennaio - settembre	ottobre-dicembre								
FI diretta	407.763	210.524	547.603	243.455	- 139.840	-25,54%	210.524	243.455	- 32.931	-13,53%
FI indiretta	242.167	127.773	408.848	165.834	- 166.681	-40,77%	127.773	165.834	- 38.061	-22,95%
PI diretta	605.672	323.442	751.362	330.214	- 145.690	-19,39%	323.442	330.214	- 6.771	-2,05%
PI indiretta	218.357	89.834	296.202	109.031	- 77.845	-26,28%	89.834	109.031	- 15.351	-14,08%
SI diretta	124.473	46.348	196.024	78.286	- 71.551	-36,50%	46.348	78.286	- 31.938	-40,80%
SI indiretta	326.479	175.491	470.487	226.255	- 144.008	-30,61%	175.491	226.255	- 26.500	-11,71%
TOTALE	1.924.911	973.412	2.670.526	1.153.075	- 745.615	-27,92%	973.412	1.153.075	-151.552	-13,14%
TOTALE DIRETTA	1.137.908	580.314	1.494.989	651.955	- 357.081	-23,89%	580.314	651.955	- 71.640	-10,99%
TOTALE INDIRETTA	787.003	393.098	1.175.537	501.120	- 388.534	-33,05%	393.098	501.120	- 79.912	-15,95%

Si ricorda che dal primo semestre 2021 la ristorazione diretta di Siena si è trasferita al punto ristoro di San Miniato.

Il dato saliente e confortante dell'a.a. 22/23 parallelo alla ripresa delle affluenze è lo straordinario aumento della percentuale di studenti paganti che supera quanto registrato negli anni precedenti l'avvento della pandemia.

	% paganti					
	2019	2020	2021	gennaio settembre 2022	ottobre dicembre 2022	2022
diretta	47,00%	27,44%	32,93%	40,67%	57,97%	49,45%
indiretta	31,86%	18,86%	22,20%	29,19%	37,73%	32,03%
totale	40,43%	23,15%	28,02%	38,59%	49,80%	42,36%

Gli indirizzi del Consiglio di amministrazione in materia di "sostenibilità" del Servizio Ristorazione hanno dato impulso ad una profonda modifica delle procedure gestionali e dei processi produttivi del servizio. Sono stati modificati i processi operativi relativi alle caratteristiche dei menù (con l'introduzione di maggiori opzioni vegetali) e ai controlli presso le mense con introduzione delle verifiche in ambito di sostenibilità ambientale; sono stati formati 132 operatori mensa con corsi specifici sulla cucina della salute e tecniche di cottura innovative; sono state riviste 485 distinte del ricettario secondo i criteri di sostenibilità individuati e sono state inserite 66 nuove ricette per la composizione dei nuovi menù; sono stati aggiornati anche gli stessi menù e i sistemi di comunicazione ingredientistica/nutrizionale. Il risultato di questo processo è una nuova offerta alimentare a basso impatto ambientale, con almeno il



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

30% di scelte vegetali tra primi e secondi piatti e il 100% di scelte vegetali tra i contorni. Anche le caratteristiche delle offerte alimentari delle mense in appalto e convenzione sono state riviste in coerenza a quanto sopra con la revisione dei capitolati banditi da maggio 2022.

Si evidenzia che nel corso del 2022, con le associazioni del terzo settore presenti nel territorio di Firenze, Pisa e Siena sono state firmate presso la Presidenza della Giunta Regionale apposite convenzioni per il recupero degli alimenti rimasti inutilizzati nelle mense e una successiva redistribuzione a soggetti bisognosi.

Nel mese di giugno, come programmato, sono stati analizzati i costi di tutti gli stabilimenti produttivi tramite indicatori che hanno permesso di valutarne l'efficienza; tali schede sono state la base per valutazioni di sostenibilità economica delle mense che hanno permesso di programmare le "riqualificazioni strutturali" previste per il prossimo triennio e che interessano tutte le sedi Firenze (Mensa Sesto Fiorentino), Pisa (mensa Cammeo) e Siena (mensa S. Agata e contemporanea ricerca di nuovi spazi distributivi in centro città).

Nell'anno 2022 si registra una ripresa dell'efficienza economica dei servizi ristorazione, a seguito dell'incremento delle affluenze. Si registra un costo medio unitario superiore al periodo prepandemico determinato sia dall'incompleta ripresa del volume quantitativo sia dagli incrementi di costo correlati al processo inflattivo registrato nel 2022.

COSTO MEDIO DEL PASTO	2019	2020	2021	I° VAR. PREV. 2022	BILANCIO D'ESERCIZIO 2022	var 2022/2021	var 2022/I° VAR 2022	VAR 2022/2019
TOTALE DSU	6,76	10,08	9,53	7,99	8,01	-15,91%	0,30%	18,54%
COSTO MEDIO UNITARIO GESTIONE DIRETTA	7,31	13,64	12,11	9,15	9,28	-23,39%	1,40%	26,92%
GESTIONE DIRETTA FIRENZE	6,85	11,19	10,95	8,98	8,84	-19,24%	-1,52%	29,10%
GESTIONE DIRETTA PISA	7,81	17,04	13,76	9,05	9,67	-29,74%	6,82%	23,78%
GESTIONE DIRETTA SIENA	6,69	11,04	9,73	10,64	8,73	-10,25%	-17,92%	30,54%
COSTO MEDIO UNITARIO GESTIONE INDIRECTA	6,06	6,53	6,48	6,31	6,18	-4,64%	-2,07%	1,97%
GESTIONE INDIRECTA FIRENZE	6,42	7,5	7,57	6,77	6,67	-11,92%	-1,51%	3,86%
GESTIONE INDIRECTA PISA	6,13	6,83	6,54	6,36	6,41	-2,05%	0,73%	4,50%
GESTIONE INDIRECTA SIENA	5,68	5,78	5,77	5,88	5,68	-1,56%	-3,41%	0,00%
COSTO MEDIO UNITARIO SEDE FIRENZE	6,67	9,82	9,74	8,11	8,03	-17,57%	-1,00%	20,37%
COSTO MEDIO UNITARIO SEDE PISA	7,35	12,58	11,24	8,34	8,86	-21,22%	6,18%	20,48%
COSTO MEDIO UNITARIO SEDE SIENA	6	7,04	6,81	7,02	6,45	-5,21%	-8,05%	7,58%

Rispetto a quanto programmato in sede di Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa, con riferimento all'obiettivo n. 11 "Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione e residenze" di cui all'indicatore "Costo unitario medio pasto 2022/costo unitario medio pasto triennio precedente" valore target <=100% in sede di adozione del bilancio d'esercizio 2022 è stato attestato il pieno raggiungimento:

- (a) costo unitario medio pasto 2022= € 8,01
- (b) costo unitario medio pasto triennio precedente = € 8,79 (6,76+10,08+9,53)/3
valore target = **91,13%**

Come si evince dalla tabella qui sotto l'incidenza unitaria dei costi del personale, unitamente ad alcuni costi semivariabili (utenze e pulizie), rappresenta la variabile determinante il livello di efficienza.



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2022

INCIDENZA UNITARIA COSTI PRINCIPALI	FIRENZE				PISA				SIENA			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
generi alimentari e free beverage	1,94	2,04	2,07	2,13	1,74	1,92	1,93	2,00	2,03	2,06	1,96	2,21
generi non alimentari	0,14	0,28	0,17	0,20	0,06	0,09	0,12	0,09	0,19	0,38	0,60	0,34
personale	2,11	4,83	4,36	2,85	2,24	7,50	5,74	2,97	2,09	5,35	4,18	2,99
multiservizi e pulizie	1,26	1,57	2,11	1,65	1,27	2,42	2,06	1,61	0,92	1,10	1,20	1,72
utenze	0,42	0,69	0,68	1,02	0,94	2,02	1,58	1,92	0,28	0,51	0,52	0,82
manutenzioni	0,20	0,49	0,41	0,33	0,27	0,88	0,66	0,44	0,15	0,39	0,24	0,14
costi ufficio e dirigenza	0,35	0,92	0,81	0,39	0,61	1,20	0,93	0,51	0,26	0,51	0,47	0,26
altri oneri	0,43	0,37	0,34	0,28	0,68	1,02	0,74	0,13	0,77	0,73	0,56	0,24
totale ristorazione	6,85	11,19	10,95	8,84	7,81	17,04	13,76	9,67	6,69	11,04	9,73	8,73

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 o documenti registrati agli atti. Inoltre, nei casi in cui il risultato non è collegato all'adozione di atti amministrativi o di documenti depositati al protocollo aziendale, il Direttore ha avuto a disposizione la documentazione di supporto per la relativa validazione del risultato.

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

PQPO	13 OBIETTIVI	18 INDICATORI	15 PROCEDURALI (con crono programmi analitici) 3 QUANTITATIVI
PIANI DI AREA	33 OBIETTIVI	90 INDICATORI	

Il monitoraggio consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo riguardo al conseguimento degli obiettivi strategici 2022, 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 2022, sono state rappresentate, in conformità a quanto previsto dagli schemi forniti dalla Regione Toscana, le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2022;
- 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 2021/ valore target 2021 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.

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

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo alle pagine seguenti), gli obiettivi strategici (organizzativi) per l'esercizio 2022, posti con il PQPO 2022, sono stati ritenuti complessivamente conseguiti nella percentuale del **90,27%**

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

Per ognuno degli indicatori contenuti nei Piani di Area 2022 sono state rappresentate le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2022;
- percentuale di conseguimento dell'obiettivo determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai medesimi criteri usati per il PQPO.

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



PIANO OBIETTIVI	% DI CONSEGUIMENTO
AREA STAFF DI DIREZIONE	97,62%
AREA RISTORAZIONE	89,05%
AREA RESIDENZE	96,67%
AREA APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI SERVIZI TECNICI E INFORMATICI	78,45%
AREA AFFARI GENERALI	99,55%
AREA GESTIONE RISORSE	100,00%

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



CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI

Anno accademico 2021/2022

REPORT RISPOSTE DEL QUESTIONARIO

(Marco Aleksy Commisso, 27 settembre 2022)



DATA INIZIO INDAGINE: 9 SETTEMBRE 2022, DATA FINE INDAGINE: 21 SETTEMBRE 2022

TASSO DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE: 27,47% (15,93% nel 2021)

MEDIA PONDERATA RILEVANTE AI FINI DEL PQPO: 6,384 (6,357 nel 2021) ↑

QUESITO	DESCRIZIONE SINTETICA	MEDIA Customer 2022	MEDIA Customer 2021	#
RES02	Accoglienza all'accesso in residenza	7,088	7,002	↑
RES03	Pulizia spazi comuni	6,358	6,167	↑
RES04	Manutenzione camere	5,606	5,865	↓
RES05	Servizio lavanderia	5,007	4,965	↑
RES06	Procedure mobilità	5,606	5,720	↓
RES07	Esperienza complessiva	6,921	6,905	↑
RIS06.1	Accoglienza dei locali	7,125	7,020	↑
RIS06.2	Orari di apertura	7,453	7,339	↑
RIS06.3	Qualità alimenti	5,484	5,386	↑
RIS06.4	Quantità alimenti	6,573	6,603	↓
RIS06.5	Varietà del menù	5,728	5,640	↑
RIS06.6	Adeguatezza spazi consumazione pasti	7,287	7,041	↑
RIS06.7	Tempi di attesa	6,622	6,277	↑
RIS06.8	Particolare attenzione a esigenze alimentari/religiose	5,848	6,039	↓
RIS06.9	Comunicazione menù	6,227	6,390	↓
RIS06.10	Comunicazione allergeni	6,046	6,278	↓
RIS06.11	Disponibilità e cortesia personale	7,439	7,321	↑
RIS11	Qualità servizio sportello tessere	6,490	6,469	↑



**Azienda Regionale per il
Diritto allo Studio Universitario della Toscana**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELL'AZIENDA DSU TOSCANA

1) PREMESSA

Allo scopo di consolidare l'attività di consultazione degli studenti alloggiati quali interlocutori maggiormente consapevoli del livello qualitativo dei servizi erogati dall'Azienda DSU Toscana, all'interno del PQPO 2022 è stato inserito l'obiettivo 5 Customer satisfaction degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione) avente come target valore conseguito 2022/valore target 2021 x 100, dove il target è 6,36% ovvero il dato finale del 2021.

2) COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Per consentire un immediato confronto dei risultati dell'indagine di customer satisfaction con quella svolta nel 2021 il target di indagine viene circoscritto agli Studenti Alloggiati (in essere o usciti) durante l'anno accademico 2021/2022.

L'ampiezza della popolazione di indagine ammonta a 3050 studenti.

Affinché il campione di indagine sia considerato rappresentativo è stato stabilito come target la partecipazione di almeno il 10% degli studenti individuati per un numero pari o superiore a 305.

Sin dall'avvio della campagna di rilevazione si è registrata una significativa reazione da parte degli studenti che hanno ricevuto la mail, che ha portato a raggiungere il target prefissato entro le prime 24 ore.

Il numero totale dei partecipanti al termine del periodo stabilito, dal 9 al 20 settembre, è pari a 883 studenti, che corrispondono al 29% degli studenti invitati a partecipare.

3) AMBITI INDAGINE

Gli ambiti di indagine della rilevazione sono gli stessi su cui si è concentrata l'analisi del 2021:

- SERVIZIO RESIDENZE
- SERVIZIO RISTORAZIONE
- SERVIZIO INTERVENTI MONETARI
- EFFICACIA COMUNICAZIONE

4) METODOLOGIA DI INDAGINE

Per la somministrazione dell'indagine si è scelto di utilizzare l'applicativo <https://www.limesurvey.org/> di cui l'Azienda si avvale per la realizzazione di survey rivolte ai dipendenti e agli utenti.

Il set di domande concordate con i referenti dei Servizi oggetto di indagine è riportato nel file allegato, REPORT RISPOSTE DEL QUESTIONARIO.

Per stimolare la partecipazione degli studenti è stata studiata una campagna di comunicazione veicolata tramite il sito e i

social network e richiamata nell'header della mail in cui si invitava lo studente a partecipare.

Lo stesso motivo è stato utilizzato nelle pagine del questionario per renderlo gradevole e accattivante in considerazione di una certa abbondanza

di quesiti, ritenuti necessari per rilevare le effettive criticità.

Là dove allo studente veniva richiesto di esprimere il proprio gradimento rispetto a specifici parametri di indagine, la survey proponeva 5 possibili risposte: Molto insoddisfatto - Insoddisfatto - Indifferente - Soddisfatto - Più che soddisfatto



AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

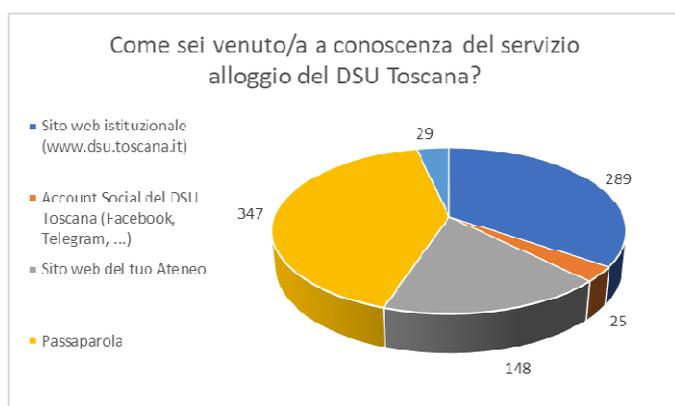
sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



5) ANALISI DEI RISULTATI

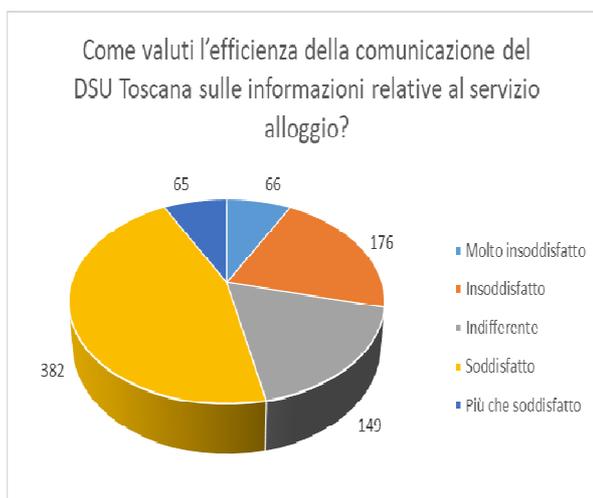
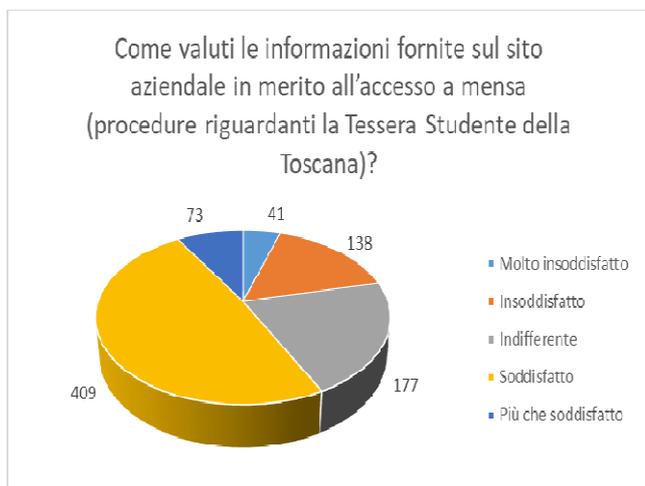
SERVIZIO COMUNICAZIONE

Allo scopo di rendere immediatamente comprensibili gli esiti della valutazione si riportano i risultati attraverso rappresentazione grafica.



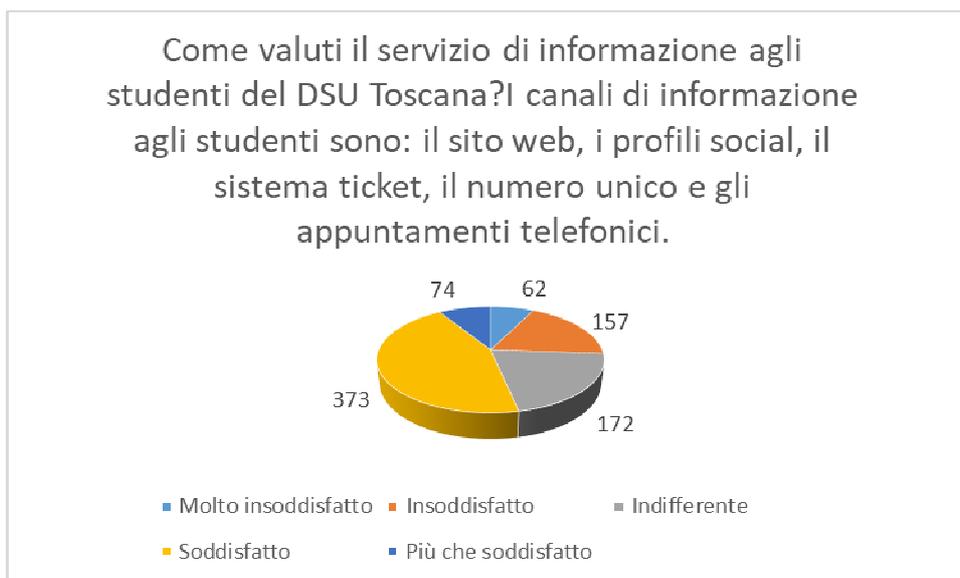
Anche quest'anno il PASSAPAROLA si conferma il veicolo principale per la circolazione delle informazioni relative al servizio alloggio (41% degli studenti), seguito dal sito istituzionale o di ateneo. Ancora residuali invece vengono dichiarate le informazioni giunte tramite i canali social.

Più del 50% degli studenti si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che al Servizio Ristorazione, mentre il 29% esprime la propria insoddisfazione.

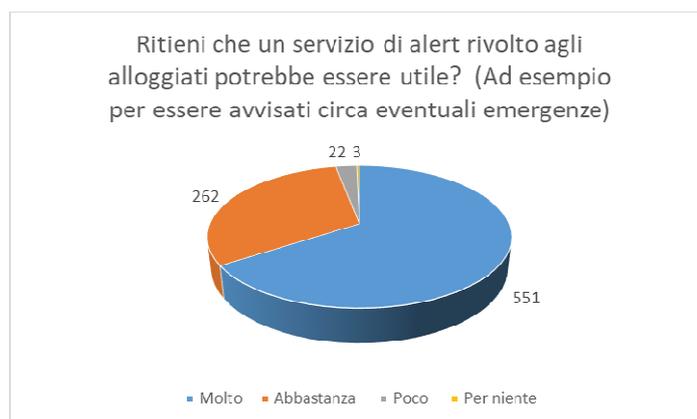


Tale valutazione è confermata anche dalle risposte al quesito "Come valuti il servizio di informazione agli studenti del DSU Toscana? I canali di informazione agli studenti sono: il sito

web, i profili social, il sistema ticket, il numero unico e gli appuntamenti telefonici.” che registra circa il 54% di soddisfatti o molto soddisfatti.



La quasi totalità degli studenti ritiene utile la proposta di implementare un servizio di alert rivolto agli alloggiati.

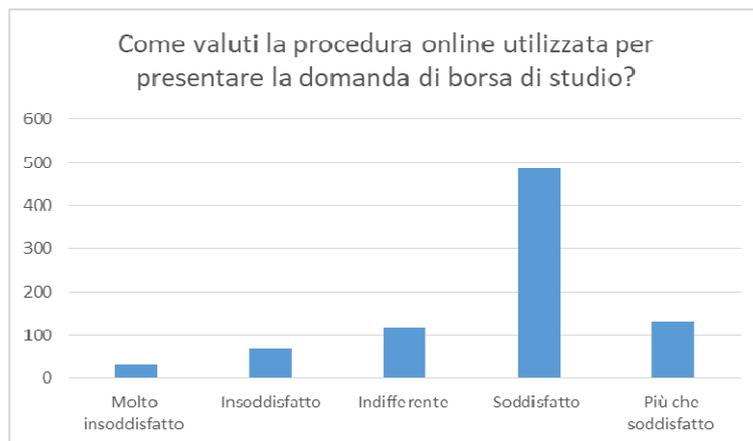


Agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti per migliorare la comunicazione verso gli studenti alloggiati e 224 studenti hanno usufruito di questa opportunità: in moltissimi casi le risposte non sono pertinenti al quesito, molti studenti hanno consigliato un maggior ricorso ai social anche per comunicazioni mirate (chiusure servizi, interventi manutentivi) anche ricorrendo a whatsapp o telegram o tramite mail; numerosi di migliorare la comunicazione in lingua inglese; altri di essere più celeri nel rispondere. Una significativa quantità di risposte conferma l’efficacia della comunicazione.

I file contenente le risposte verrà condiviso con i Servizi per eventuali spunti di miglioramento.

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI

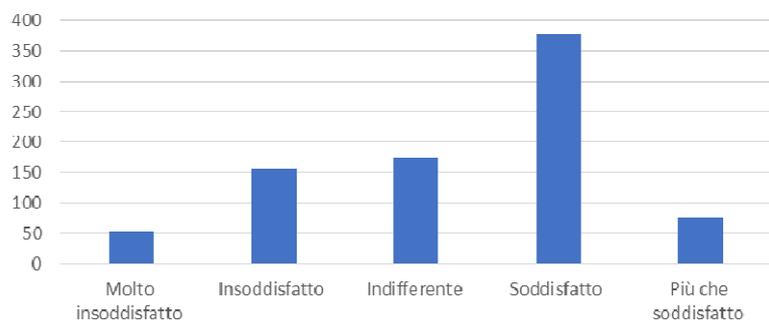
Come evidenziato da grafico, la maggioranza dei partecipanti all'indagine si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della Procedura per la richiesta di borsa di studio.



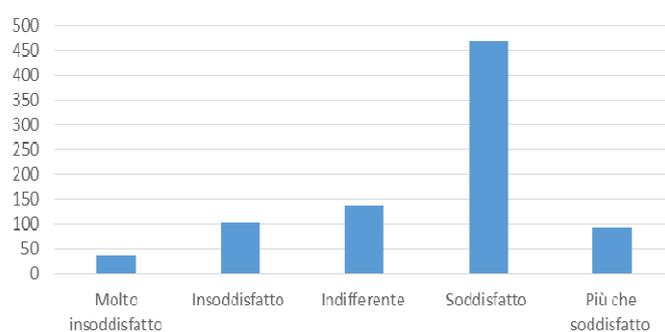
Di poco meno netta appare la soddisfazione rispetto alla comprensibilità delle graduatorie, mentre più chiari appaiono i requisiti per l'accesso ai benefici.

Confrontando i risultati registrati nel 2021 vi è una sostanziale sovrapposizione dei risultati.

Come valuti la comprensibilità della formulazione delle graduatorie dei vincitori di borsa di studio e dei vincitori di posto alloggio?

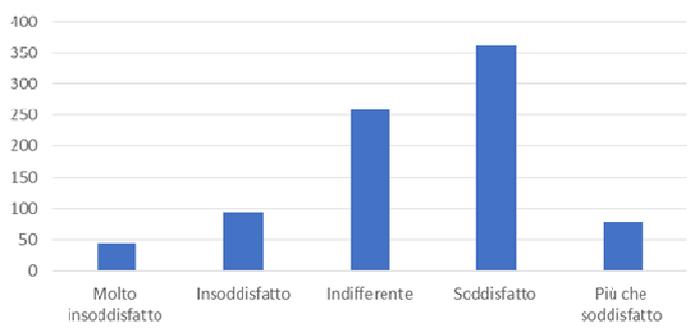


Come valuti la comprensibilità dei requisiti generali, di reddito e di merito riportati nel bando di concorso



Anche la valutazione del supporto dell'Ente in sede di presentazione della domanda conferma una sostanziale soddisfazione con una quota piuttosto consistente di indifferenti.

Come valuti il supporto dell'Ente nella presentazione della domanda?

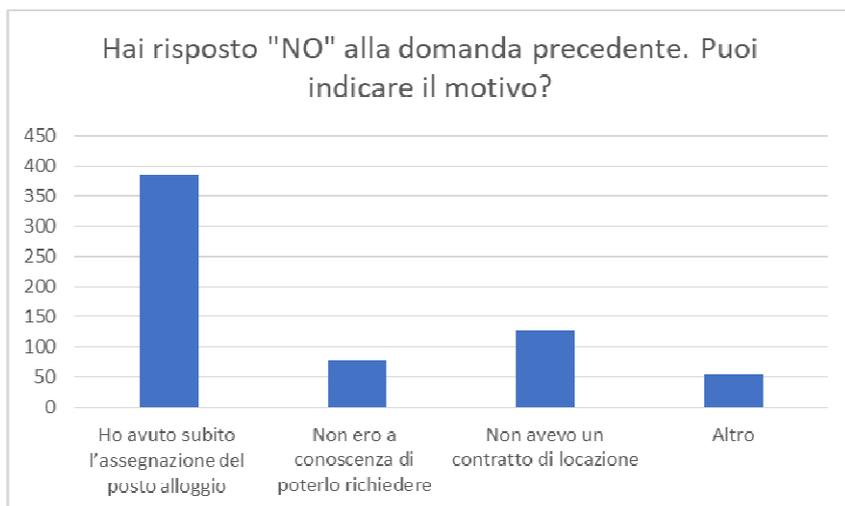


AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



Il 73% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie: la maggior parte di loro ha ricevuto subito l'alloggio, mentre gli



altri erano impossibilitati per ragioni legate al contratto di affitto oppure hanno preferito usufruire della possibilità di frequentare a distanza, come specificato spesso nel dettaglio della casistica Altro.

Significativo è il 10% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto

al 2021 si è registrata una riduzione del 5%.

Anche con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 163 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità di anticipare il pagamento della borsa di studio per sostenere le spese universitarie e di monetizzare il servizio mensa o, con minor frequenza, il servizio alloggio.

I file contenente le risposte verrà condiviso con il Servizio per eventuali spunti di miglioramento.

SERVIZIO RESIDENZE

Agli studenti viene chiesto di indicare in quale Residenza hanno alloggiato allo scopo di contestualizzare meglio i risultati.

RESIDENZE FIRENZE

Calamandrei ed ATER	120	14,32%
David Sassoli (Edificio E Calamandrei)	10	1,19%
Caponnetto	47	5,61%
Il Cipressino	6	0,72%
Luzi	41	4,89%
Margherita Hack	14	1,67%
Dino Campana	18	2,15%
Samb Modou & Diop Mor	14	1,67%
Salvemini	28	3,34%
San Gallo	11	1,31%
Varlungo	19	2,27%
Via della Pace	0	0,00%
Via Romana	9	1,07%
Villino Bianca	4	0,48%
Val di Rose "G. e T. Mattei"	16	1,91%

RESIDENZE PISA

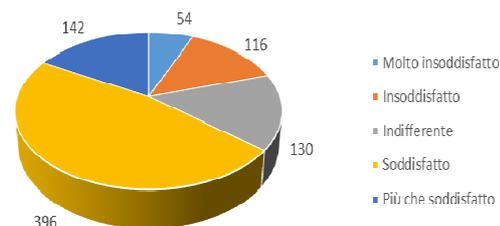
Campaldino	2	0,24%
Don Bosco	17	2,03%
Fascetti	42	5,01%
Lungarno Gambacorti	0	0,00%
Garibaldi	14	1,67%
Mariscoglio	18	2,15%
Nettuno	23	2,74%
Rosellini	21	2,51%
Praticelli	151	18,02%
Via Francesco da Buti	5	0,60%
Carrara - Sandra Bruschi	12	1,43%

RESIDENZE SIENA

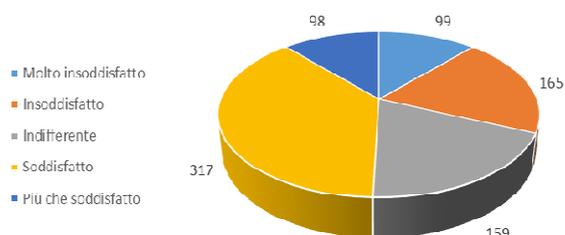
De Nicola (SQ025)	103	12,29%
Fontebranda (SQ026)	19	2,27%
Mattioli (SQ027)	18	2,15%
Peppino Impastato (SQ028)	67	8,00%
Piccolomini (SQ029)	14	1,67%
Sallustio Bandini (SQ030)	15	1,79%
San Marco (SQ031)	8	0,95%
Sperandie (SQ032)	35	4,18%
XXIV Maggio (SQ033)	31	3,70%
Tognazza	27	3,22%
Carrara - Sandra Bruschi (SQ035)	12	1,43%
Arezzo - Laschi (SQ036)	5	0,60%

In maniera analoga al 2021 circa il 65% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze.

Come giudichi l'accoglienza all'interno della residenza universitaria (disponibilità, professionalità e competenze degli uffici/portinerie)?



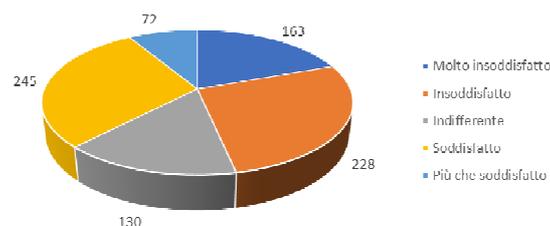
Come giudichi il servizio di pulizia degli spazi comuni (adeguatezza degli orari, livello di pulizia)?



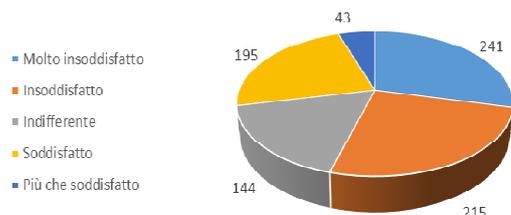
Sostanzialmente invariata la suddivisione dei gradimenti per ciò che riguarda il servizio di pulizia degli spazi comuni.

Al netto del 16% degli indifferenti, costante rispetto al 2021, il numero di insoddisfatti e molto insoddisfatti relativamente al servizio di manutenzione all'interno delle camere aumenta di più di 5 punti percentuali, a scapito dei soddisfatti e dei più che soddisfatti.

Come giudichi il servizio di manutenzione all'interno delle camere (professionalità, tempestività, efficienza, etc.)?



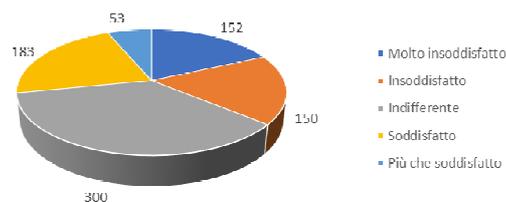
Come giudichi il servizio lavanderia? (qualità dei lavaggi, qualità delle asciugature, tempestività nella riparazione dei guasti, livello di igiene dei macchinari)



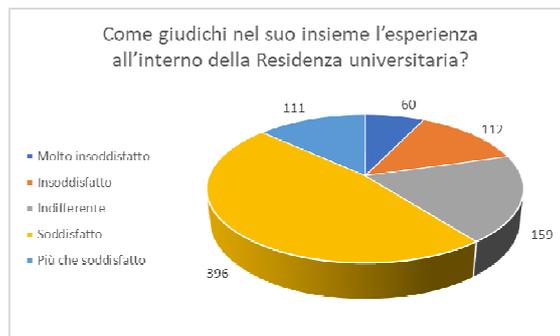
Sostanzialmente invariato il giudizio, già lo scorso anno estremamente negativo, con riferimento al servizio lavanderia in ragione di una problematica già nota all'Azienda e alla quale sta cercando di porre soluzione definitiva.

Agli studenti veniva richiesto anche di esprimere un giudizio in merito ai criteri e la procedura per l'assegnazione delle camere singole: come lo scorso anno, circa il 36% si dichiara indifferente a fronte di un 28% di soddisfatti e un 36% di insoddisfatti.

Come giudichi i criteri e le procedure per ottenere l'assegnazione di una camera singola (trasparenza, equità, modalità di assegnazione, etc.)?



In analogia al 2021 lascia abbastanza perplessi il 19% degli studenti che reputa indifferente la propria esperienza all'interno delle Residenze Universitarie, là dove il 60% dei partecipanti si reputa soddisfatto o molto soddisfatto.



Anche con riferimento alla gestione del servizio residenze agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 256 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano il miglioramento della manutenzione e dello stato degli arredi e degli immobili, la richiesta di maggiore tempestività nel rispondere alle richieste degli studenti, maggiore chiarezza nelle procedure di mobilità per assegnazione delle camere singole. Molte sono le richieste di maggiore libertà negli accessi di esterni, da inserire ovviamente nel quadro di una sostanziale chiusura nel periodo caratterizzato dalla pandemia e di organizzare le assegnazioni tenendo maggiormente conto degli aspetti logistici legati ai corsi di studio.

Alcuni studenti avanzano spunti interessanti quali la programmazione di assemblee periodiche.

I file contenente le risposte verrà condiviso con i Servizi per eventuali spunti di miglioramento.

SERVIZIO RISTORAZIONE

La quasi totalità degli studenti alloggiati ha frequentato la mensa con una frequenza che per il 76% è "spesso tutti i mesi", a cui si aggiunge il 16% "spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni".

Solo lo 0.95% scarso dei partecipanti (circa 8 studenti) non usufruisce della mensa universitaria adducendo come motivazione di non aver necessità di mangiare fuori casa.

Di contro, in maniera analoga al 2021, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati e alla sede in cui svolgono i corsi. Altra motivazione ricorrente è la compagnia di amici e colleghi.

Fra il 23% di coloro che hanno indicato Altro come risposta e hanno compilato il campo testuale prevale nettamente la gratuità come motivazione o l'impossibilità di cucinare per mancanza di spazi o tempo.

Il questionario di rilevazione offriva poi agli studenti la possibilità di valutare alcune caratteristiche delle Mense Universitarie con riferimento a quelle maggiormente frequentate.

In tabella sono riportate le valutazioni in una scala da 0 a 10: in rosso sono evidenziate le variabili cui è associato un giudizio non positivo, con riferimento alla singola mensa analizzata.

Punto Ristoro	Accoglienza locali	Orari di apertura	Qualità degli alimenti serviti	Quantità delle porzioni servite	Varietà dei menù	Adeguatezza dello spazio destinato alla consumazione e del pasto	Tempi di attesa	Attenzione a particolari esigenze alimentari e religiose	Comunicazione menù	Comunicazione ingredienti e allergeni	Disponibilità e cortesia del personale	Valore medio punto ristoro
Carrara - Via Cavour	7,20	6,00	3,80	5,40	3,20	6,80	7,80	4,80	4,40	4,60	8,80	5,71
Firenze - Calamandrei	6,96	7,08	5,10	6,40	5,76	7,18	6,90	6,02	5,83	6,03	7,53	6,43
Firenze - Caponnetto	6,72	7,13	5,10	6,64	5,38	6,79	6,49	5,74	5,90	5,74	6,62	6,21
Firenze - Sant'Apollonia	7,84	7,47	5,00	5,92	4,68	7,26	6,87	5,37	5,61	5,95	7,24	6,29
Pisa - Betti	7,62	7,92	5,92	7,46	7,31	8,00	8,46	7,00	7,15	6,23	8,15	7,38
Pisa - Cammeo	5,50	8,00	6,00	7,00	4,00	5,00	6,00	5,50	6,00	6,50	6,50	6,00
Pisa - Martiri	7,91	8,15	6,17	7,48	6,15	7,85	6,75	6,11	6,17	6,04	7,27	6,91
Pisa - Rosellini	7,33	7,33	4,00	7,11	5,11	7,33	8,22	4,00	5,56	4,67	8,44	6,28
San Giuliano Terme - Praticelli	6,88	7,90	4,47	5,80	5,08	7,84	5,14	5,73	7,00	6,39	7,84	6,37
Sesto Fiorentino - Polo Universitario	6,89	5,11	6,89	6,67	5,56	6,67	7,11	5,78	6,44	6,00	6,89	6,36
Siena - San Miniato Self Service	7,36	7,34	6,22	6,91	6,34	7,16	7,03	6,00	6,95	6,22	7,29	6,80
Siena - Sant'Agata	6,79	7,65	5,97	6,62	6,05	7,11	6,31	5,73	6,05	6,23	7,66	6,56

Nonostante gli sforzi messi in campo dal Servizio Ristorazione gli elementi di criticità rappresentati dagli studenti attengono le stesse variabili sottolineate durante l'indagine del 2021: QUALITA' DEGLI ALIMENTI SERVITI: soprattutto con riferimento a Mensa I Praticelli, Rosellini e Carrara; VARIETA' DEI MENU': ad eccezione delle Mense Cammeo, Betti, San Miniato e Sant'Agata; ATTENZIONE A PARTICOLARI ESIGENZE ALIMENTARI E RELIGIOSE: con l'eccezione di Calamandrei, Betti, Martiri e San Miniato.

Agli studenti veniva richiesto se usufruiscono del servizio Prendi e Vai: circa il 60% degli studenti lo utilizza e fra questi la motivazione è da ricondurre alla vicinanza alla Residenza e alla velocità del servizio.

Di contro la stragrande maggioranza del restante 40% degli studenti dichiara di preferire mangiare ad un tavolo.

L'ultimo quesito posto agli studenti riguardava l'utilizzo del Servizio Tessere, di cui ha dichiarato di essersi avvalso poco più del 40% del campione, in calo rispetto all'indagine svolta nel 2021. Gli studenti si dichiarano soddisfatti o indifferenti rispetto a tutte le variabili di approfondimento: cortesia del personale, copertura giornaliera e della correttezza delle informazioni, sostanzialmente indifferenti rispetto ai giorni di apertura.

CAMPO SUGGERIMENTI

Di seguito si riporta una sintesi dei commenti rilasciati dagli studenti che possono rappresentare una significativa fonte di spunti di miglioramento per i servizi con cui vengono condivisi i dati estratti.

SERVIZIO COMUNICAZIONE: richiesta attività di comunicazione in lingua inglese e comunicazione più tempestiva anche attraverso utilizzo di social con notifica individuale

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI: richiesta di anticipare il pagamento della borsa di studio. Preferenza per la monetizzazione dei servizi

SERVIZIO RESIDENZE: richiesta maggior pulizia spazi comuni, servizio lavanderia e manutenzioni più efficienti

SERVIZIO RISTORAZIONE: richiesta maggior qualità e varietà e attenzione alle esigenze alimentari e religiose

Va evidenziato che numerosi studenti hanno utilizzato lo spazio dedicato ai suggerimenti per esprimere il proprio apprezzamento verso i servizi erogati e in generale l'operato dell'Azienda.

CONCLUSIONI

La scelta di somministrare agli studenti lo stesso questionario definito per l'indagine svolta nel 2021, nasceva dalla volontà di registrare eventuali cambiamenti registrati dagli studenti, al venir meno della fase emergenziale e con il ritorno all'erogazione in modalità tradizionale dei servizi.

I risultati dell'indagine si presentano sostanzialmente sovrapponibili: probabilmente l'arco temporale di un anno non è sufficiente per far apprezzare alcune modifiche organizzative che hanno caratterizzato in particolare l'area comunicazione.

In vista del prossimo anno si ritiene più opportuno concentrarsi sui risultati emersi e mettere in campo azioni di miglioramento, dando la possibilità all'utenza di apprezzare lo sforzo aziendale nel rispondere a quanto rappresentato dagli studenti che hanno partecipato all'indagine.

**AZIENDA REGIONALE PER IL
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification
N°IT235574



ALLEGATO B- AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) - MONITORAGGIO FINALE 2022 OBIETTIVI POPO

AMBITO STRATEGICO	II	RISULTATI ATTESI					Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2022	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE	
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2022				Valore target 2023 - 2024	Valore conseguito all'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati	Indicatore		Obiettivo
Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi	1	Garantire i benefici per i capici e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali, il cronoprogramma prevede una serie di attività dirette alla realizzazione della linea strategica definita nel Piano delle Attività, fra cui la definizione del modello organizzativo per l'erogazione delle borse di studio con le risorse Programma Operativo Regionale Fondo Sociale Europeo (FSE), sviluppare le agevolazioni per il trasporto e per l'assistenza sanitaria e l'indagine conoscitiva degli esiti degli interventi Tirocini e Orientamento Fondo Sociale Europeo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 1.	Area Generali	DGR n. 700/21 del 03/07/2021	99,37%	Interventi conclusi nelle tempistiche previste, tranne la fase 5 conclusa con 3 giorni di ritardo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 1	Direzione	99,37%	99,37%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 5 con peso 35% (valutata al 34,37%) del cronoprogramma
		Garantire l'apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali e prevede il completamento delle attività funzionali per consentire le assegnazioni presso la Residenza Universitaria San Cataldo a partire dal mese di novembre 2022. L'obiettivo prevede dalla programmazione 2021. Con la 1ª rimodulazione approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 80/21, per la Residenza Universitaria San Cataldo, era stato posto quale output il "verbale fine lavori" al 31/12/2021. La società edificatrice ha chiesto al 30/12/2021 la proroga per difficoltà di approvvigionamento in relazione alla situazione emergenziale (fino al 28/02/2022). Tale proroga unitamente al tenere conto del tempo che il Direttore Lavori può consentire alla Società edificatrice per le rifiniture (max 60 giorni) determina l'output "fine lavori" al 30/04/2022. Si veda il cronoprogramma	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	80,77%	Interventi in corso di espletamento. Fasi 1 e 4 concluse nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 2	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	80,77%	80,77%	Applicato ritardo presunto nella valutazione della fase 2 con peso 30% (valutata al 16,25%) e della fase 3 con peso 20% (valutata al 14,52%) del cronoprogramma
	3	Analisi e razionalizzazione gestione del patrimonio immobiliare	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali e prevede il completamento delle attività funzionali per consentire la razionalizzazione della gestione del Patrimonio Immobiliare. Si veda il cronoprogramma ARDSU 3	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	DGRT 1376/21 del 21/12/2021	86,69%	Interventi in corso di espletamento. Fasi 1, 2 e 3 completate. La manutenzione arretrata sarà gestita dal nuovo fornitore del 01/04/2022 anziché dal 01/01/2022 a causa del ritardo nello start up nuovo fornitore manutenzione delle strutture (siltamento tempistiche soggetto aggregatore gara Regione Toscana). Si veda il cronoprogramma ARDSU 3	Direzione	86,69%	86,69%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 2 con peso 25% (valutata al 24,68%) del cronoprogramma. Applicato ritardo presunto nella valutazione della fase 4 con peso 15% (valutata al 12,01%). La fase 5 risulta non realizzata
		Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%	Gli interventi indicati nel cronoprogramma funzionali al completamento del Piano Sicurezza Abitativa derivano dal Piano degli Investimenti approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione 4/22 del 21/01/2022. Tali interventi potrebbero essere assegnati con riferimento ai Piani di Investimento in caso di interventi rimandati e/o sostituiti in quanto non ritenuti più prioritari. Si veda il cronoprogramma ARDSU 4	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Programmazione Investimenti/Assegnazione risorse regionali	86,87%	Le fasi 5 e 7 risultano concluse con leggero ritardo. Fase 2 in ritardo, le criticità incontrate durante la progettazione non permetteranno di raggiungere l'output programmato. Per la fase 5 sono state affilate 7 progettazioni in quanto l'attuale progettazione non si è resa necessaria. Si veda il cronoprogramma ARDSU 4	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	86,87%	86,87%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso 10% (valutata al 9,73%), della fase 3 con peso 10% (valutata al 9,41%), della fase 4 con peso 10% (valutata al 9,73%) e della fase 7 con peso 30% (valutata al 29,27%) e della fase 7 con peso 20% (valutata al 18,73%) del cronoprogramma. La fase 2 risulta non realizzata
Studenti	5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mensa, biblioteca e comunicazione)	5,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	6,36% dato finale 2021	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente	La rilevazione utilizzerà una scala da 1 a 10 dove 6 rappresenta la sufficienza. La percentuale di conseguimento sarà calcolata in base alla seguente formula: valore conseguito/valore target *2022 = 100	Direzione	Obiettivo trasversale	6,38	Il questionario è stato somministrato nel mese di settembre (inizio 9 fine 21 settembre), tasso di partecipazione del 27,47% (15,93% nel 2021). Media ponderata 6,384 contro 6,327 nel 2021 (risultati rilevati da Coordinatore Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale, con mail del 27/09/2022 16:43)	DSUTOSCANA instagram	100,00%	100,00%	-
		Potenziare la comunicazione e l'informazione aziendale	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è volto:1) all'attivazione di una campagna informativa sui servizi dell'azienda, anche volta al suo riposizionamento in termini di immagine, finalizzata a sostenere l'accesso di un numero crescente degli studenti delle scuole superiori della Toscana verso gli Atenei regionali, 2) a creare strumenti di gestione partecipativa 3) a sensibilizzare ed informare studenti e dipendenti sul tema gestione emergenze. Si veda il cronoprogramma ARDSU 5	Direzione	POR FSE	99,25%	Tutte le fasi sono state completate. Fase 3 conclusa con leggero ritardo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 5	Direzione	99,25%	99,25%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 3 con peso 10% (valutata al 9,25%) del cronoprogramma
	7	Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo si pone di incrementare il livello qualitativo dell'accoglienza degli studenti presso le Residenze Universitarie sia attraverso l'ottimizzazione delle procedure delle convocazioni, assegnazioni, mobilità interna, ottimizzazione gestione dei presidi sia attraverso la riqualificazione delle strutture residenziali, in particolare attraverso l'ammodernamento degli arredi e delle attrezzature. Si vedano i cronoprogrammi ARDSU 6 e 7 (il primo con peso pari al 10% ed il secondo con peso pari al 5%). La realizzazione della fase 6 del crono ARDSU 7 è strettamente correlata alla effettiva presenza dei istituti regionali	Area Ristorazione e Residenze	-	93,36%	Tutte le fasi sono state completate. Fase n. 2 in ritardo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 6	Direzione	93,36%	93,36%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 2 con peso 20% (valutata al 13,36%) del cronoprogramma	
			Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	69,23%	Fasi non concluse. Fase 6 e 7 non concluse per cause non imputabili all'Azienda. Si veda il cronoprogramma ARDSU 7	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	-	69,23%	Fasi non concluse. Fase 6 e 7 non concluse per cause non imputabili all'Azienda. Si veda il cronoprogramma ARDSU 7	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	69,23%	69,23%	La fase 1 del cronoprogramma non risulta realizzata. La fase 6 e 7 risultano non valutabili per quanto descritto nella nota di monitoraggio delle singole fasi
8	Ristorazione sostenibile	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato da un lato ad implementare una serie di azioni nella gestione della ristorazione diretta finalizzate a ridurre gli impatti negativi sull'ambiente nonché alla sensibilizzazione dell'utenza su tali argomenti, dall'altro a definire delle linee guida per la gestione della ristorazione universitaria sia gestita direttamente che attraverso convenzione e appalti. Si vedano i cronoprogrammi ARDSU 8 e 9	Area Ristorazione e Residenze	Toscana Carbon Neutral 2050	88,36%	Fase 3 in ritardo e fase 5 non completata. Si veda il cronoprogramma ARDSU 8	Direzione	88,36%	70,00%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 3 con peso 20% (valutata al 18,36%) del cronoprogramma. La fase 5 non risulta realizzata		
		Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	50,00%	Fasi 1 e 2 concluse nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 9	Area Ristorazione e Residenze	-	50,00%	Fasi 1 e 2 concluse nei termini. Si veda il cronoprogramma ARDSU 9	Direzione	50,00%	50,00%	La fase 3 del cronoprogramma non risulta realizzata	
9	Riqualificare le strutture ristorative	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato all'avanzamento di una serie di interventi di riqualificazione delle strutture adibite a mense universitarie. Si veda il cronoprogramma ARDSU 10	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	Toscana Carbon Neutral 2050	91,31%	Fasi 1 e 3 concluse con leggero ritardo. Fase 2 non imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento per quanto riguarda la parte relativa all'affidamento dei lavori. Si veda il cronoprogramma ARDSU 10	Direzione	91,31%	91,31%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso 25% (valutata al 21,78%) e della fase 3 con peso 25% (valutata al 21,70%) del cronoprogramma. La fase 2 risulta per metà non valutabile per quanto descritto nella nota di monitoraggio della fase		
		Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	99,87%	Fase 8 conclusa con leggero ritardo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 11	Area Gestione Risorse	-	99,87%	Fase 8 conclusa con leggero ritardo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 11	Gestione atti e protocollo	99,87%	99,87%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 8 con peso 5% (valutata al 4,87%) del cronoprogramma	
Economia Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	100,00%	Fasi concluse in anticipo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 12	Direzione	100,00%	100,00%	-	
		Costo unitario medio pasto 2022/costo unitario medio pasto triennio precedente	-	<= 100%	<= 100%	L'obiettivo è finalizzato ad individuare gli interventi che potranno permettere un incremento di economicità della gestione dei servizi oltre che al rispetto delle previsioni 2022 per la salvaguardia dell'equilibrio economico. Con riferimento al primo indicatore si veda il cronoprogramma ARDSU 12. Il costo unitario medio del pasto triennio 2019-2020-2021 è pari ad euro 8,71 (6,76+10,08+9,30)/3. Il costo unitario medio pasto letto conto economico previsionale 2022 euro 4,46/00	-	-	91,13%	2019 = euro 6,76 /2020 = euro 10,08 /2021 = euro 9,53 (bilancio d'esercizio 2021 approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.19/22) - previsionale 31/08/2022 euro 7,99 /90,90 = 7,99/(6,76+10,08+9,53/3). Il dato dovrà essere confermato a seguito dell'adozione del Bilancio d'Esercizio 2022. A seguito adozione bilancio d'esercizio il target viene valorizzato nella seguente maniera: (a) costo unitario medio pasto 2022 = C 8,01 (b) costo unitario medio pasto triennio precedente = C 8,79 (6,76+10,08+9,53)/3 valore target = 91,13%	Direzione	100,00%	100,00%	Percentuale di conseguimento da confermare a seguito dell'adozione del Bilancio d'Esercizio 2022- CONFERMATO		
		Costo unitario medio pasto letto 2022/costo unitario medio pasto letto conto economico previsionale 2022	-	<= 100%	<= 100%	L'obiettivo è finalizzato ad individuare gli interventi che potranno permettere un incremento di economicità della gestione dei servizi oltre che al rispetto delle previsioni 2022 per la salvaguardia dell'equilibrio economico. Con riferimento al primo indicatore si veda il cronoprogramma ARDSU 12. Il costo unitario medio del pasto triennio 2019-2020-2021 è pari ad euro 8,71 (6,76+10,08+9,30)/3. Il costo unitario medio pasto letto conto economico previsionale 2022 euro 4,46/00	Area Ristorazione e Residenze	DGR n. 1376/21	98,49%	Indicatore da valorizzare a seguito approvazione bilancio d'esercizio 2022. La chiusura parziale a 25 posti alloggio delle strutture interessate dai lavori di messa a norma (non prevista in sede di programmazione) unitamente al significativo incremento dei costi energetici (energia elettrica e gas) hanno reso necessario, anche ai sensi del Documento di Economia e Finanza Regionale 2022, la variazione al conto economico previsionale 2022 (delibera del Consiglio di Amministrazione n. 59/22 del 16/11/2022). In tale sede il costo medio unitario del pasto letto è stato previsto in euro 3,293, pari al dato del preconsuntivo (delibera del Consiglio di Amministrazione n. 52/22 del 20/09/2022). Dal monitoraggio delle scritture contabili al 31/12/2022 il costo medio unitario risulta minore di euro 5,200. Il dato dovrà essere confermato a seguito dell'adozione del Bilancio d'Esercizio 2022. A seguito adozione bilancio d'esercizio il target viene valorizzato nella seguente maniera: (a) costo unitario medio pasto letto 2022= C 8,213 (b) costo unitario medio pasto letto 1ª variazione c.e. previsionale = C 5,293 valore target 98,49%	Direzione	100,00%	100,00%	Percentuale di conseguimento da confermare a seguito dell'adozione del Bilancio d'Esercizio 2022 CONFERMATO		
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	Avanzamento Agenda Digitale	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%	L'obiettivo contiene le misure specifiche da attivare per l'avanzamento dell'Agenda Digitale ed il conseguente cronoprogramma utile per verificare la realizzazione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Direttore. Si veda il cronoprogramma ARDSU 13.	Direzione	Misure previste da Agenda Digitale	97,57%	Tutte le fasi risultano concluse nei termini, tranne la fase 7 conclusa con leggero ritardo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 13	Gestione atti e protocollo	97,57%	97,57%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 7 con peso 15% (valutata al 12,52%)
		Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2020	100,00%	100,00%	L'obiettivo contiene le misure organizzative da adottare, sia in tema di trasparenza che di anticorruzione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza (RPCT) con riguardo al rispetto dell'effettivazione degli adempimenti, nonché al rispetto delle scadenze previste. Si veda il cronoprogramma ARDSU 14 e ARDSU 15 (il primo con peso pari al 3% ed il secondo con peso pari al 2%)	Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)	Obiettivo trasversale	100,00%	Fase 4 non svolta in quanto la commissione oggetto di rotazione non è stata mai nominata nel 2022. Si veda il cronoprogramma ARDSU 14	RPCT	100,00%	100,00%	-
			100,00%							100,00%	Fasi terminate. Si veda il cronoprogramma ARDSU 15	RPCT	100,00%	100,00%	-	

MEDIA PONDERATA 90,27%

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

RISULTATO ATTESO - Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti Valore target – entro il 31/12/2022							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Attivare agevolazioni finanziarie trasporto studenti borsisti sede Pisa e Siena (preferibilmente convenzioni/accordi Enti locali e soggetti gestori del trasporto)	Relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti anno accademico 22/23	01/02/2022	30/09/2022	Area Affari Generali	10,00%	30/09/2022	In fase di definizione convenzione per sede Pisa; su Siena non è stato possibile portare avanti accordi in merito. La convenzione per Pisa sarà approvata nel Consiglio di amministrazione del mese di Novembre	Direzione
2	Contribuire all'assistenza sanitaria per i borsisti fuori sede attraverso l'attivazione di convenzioni con Università, Enti Locali e Aziende Sanitarie	Relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti anno accademico 22/23	01/02/2022	30/09/2022	Area Affari Generali	10,00%	30/09/2022	Rendicontazione per sede Pisa in data 15/07/2022 (nessun ulteriore contatto utile). L'Università di Siena non ha in programma l'attivazione di un servizio specifico in questo ambito. Nessuna manifestazione di interesse dall'Università di Firenze alla compartecipazione del DSU al servizio attivato dall'Università di Firenze dall'anno accademico 21/22	Direzione
3	Definire il modello organizzativo per la gestione dei concorsi borse di studio finanziate con risorse Programma Operativo Regionale Fondo Sociale Europeo (FSE)	Documento contenente modalità di programmazione, gestione e rendicontazione	01/02/2022	31/10/2022	Area Affari Generali	15,00%	28/10/2022	È stato predisposto il documento riportante le modalità di programmazione, gestione e rendicontazione	Mail del Coordinatore Servizio Interventi Monetari del 28/10/2022 15:14
4	Aggiornare Procedura P01 Erogare borse di studio ed altri benefici e contributi e P05 Gestire le attività finanziate con fondi FSE individuando un set di indicatori che consentano di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione della procedure	Revisione P01 e P05 e relativi indicatori	01/03/2022	31/07/2022	Direzione	5,00%	19/07/2022	Revisione della procedura di qualità P01 "Erogare borse di studio ed altri benefici e contributo" e delle relative istruzioni: I01 P01 Verifica Preliminare dei Requisiti dichiarati I02 P01 Elaborazione e Pubblicazione Graduatorie I03 P01 Gestione Istanze di Riesame e Istruttoria I04 P01 Pagamento rate borse di studio I05 P01 Erogazione di altri benefici I06 P01 Controllo dei requisiti generali, di merito ed economici degli idonei, decadenza – revoca, riduzione del beneficio, recupero e sanzioni I07 P01 Riscossione e rimborso della tassa regionale . Revisione P05 "Gestire le attività finanziate con FSE" e sulle relative Istruzioni: I01 P05 Gestione Voucher alta formazione I02 P05 Gestione Finanziamento Tirocini Formativi I03 P05 Gestione Orientamento	Direzione, mail coordinatrice Servizio Interventi FSE e Accertamenti e Coordinatore Servizio Benefici ed Interventi Monetari
5	Definizione nuovo bando anno accademico 22/23 borse di studio ex decreto ministeriale 1320 del 17/12/2021	Predisposizione nuovo Bando anno accademico 22/23	01/02/2022	15/07/2022	Area Affari Generali	35,00%	18/07/2022	Il bando è stato validato venerdì 15 luglio ed approvato con Provvedimento del Direttore n. 80/22 del 18/07/2022	Direzione
6	Analisi degli esiti dei benefici concessi in termini di aiuto effettivo al conseguimento dei titoli universitari o all'inserimento lavorativo	Documento contenente esiti degli interventi di orientamento e dei contributi tirocini curriculari erogati dall'Azienda con risorse FSE anni accademici 17/18 e 18/19	01/04/2022	31/12/2022	Area Affari Generali	25,00%	23/12/2022	Per i tirocini relazione effettuata internamente, relazione conclusiva sul progetto Orienta il tuo Futuro presentata dal capofila FORIUM	Mail Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti 23/10/2022 14:23
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Garantire l'apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa Valore target - entro il 31/12/2022							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	Monitorare lo stato avanzamento lavori	Fine lavori	01/01/2022	31/08/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	08/08/2022	Pervenuto certificato fine lavori al 31/07/2022	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	Collaudare l'immobile	Atto di collaudo	01/09/2022	30/11/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	30,00%	-	Collaudo statico presentato, collaudo funzionale iniziato il 20/10/2022 (fornitura elettrica dal 14/10/2022). Concluse le operazioni di pre-collaudo degli impianti di climatizzazione, idrotermosanitario e antincendio in data 20/12/2022. Il collaudo ha subito ritardi a causa di necessità di interventi su impianti climatizzazione (accertati durante le operazioni di pre-collaudo) oltre al ritardo nella connessione dati per il controllo accesso (impianto speciale soggetto a collaudo funzionale). Il collaudo è previsto entro il 15/02/2023	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	Predisporre la documentazione per l'ottenimento dell'abitabilità dell'immobile	Presentazione autocertificazione per abitabilità	01/09/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	-	Non presentata a causa ritardo nel collaudo, si presume di ottenere l'abitabilità entro il 15/02/2023	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	Allestimento arredi e attrezzature Residenza Universitaria San Cataldo	Completamento verifica conformità requisiti richiesti sulla campionatura	01/09/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	30,00%	06/12/2022	Documentazione presentata, protocollo n. 33217/22 del 6/12/2022	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare Valore target – entro il 31/12/2022							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 sullo Stato del Patrimonio immobiliare destinato a Residenze Universitarie: economicità (anche in ottica di sostenibilità ambientale) e funzionalità degli edifici (anche rispetto alle sedi didattiche)	Documento contenente l'analisi giuridica, economica e gestionale di ogni immobile	01/02/2022	15/05/2022	Area Ristorazione e Residenze	25,00%	13/05/2022	Relazione elaborata dall'Area Servizio Residenze. Il Dirigente dell'Area Residenze ha condiviso il documento elaborato con il Dirigente Approvvigionamenti e Contratti Servizi Tecnici e Informatici per l'elaborazione della fase successiva	mail Coordinatore Servizio Residenze Sede Firenze 13/05/2022 12:35:45
2	Piano di Razionalizzazione del Patrimonio Immobiliare	Documento di razionalizzazione del patrimonio contenente proposte di alienazioni/acquisizioni/gestione alternative alla diretta	16/05/2022	31/07/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	01/08/2022	Piano razionalizzazione del Patrimonio presentato	Direzione, mail Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	Predisposizione di progetti finalizzati a valorizzare e/o ampliare il patrimonio immobiliare finanziabili ex legge 338/2000 (interventi di ristrutturazione, costruzione, efficientamento energetico, etc..)	Proporre al Consiglio di Amministrazione almeno 1 domanda di finanziamento secondo il bando di finanziamento ex legge 338/2000	01/01/2022	entro 90 gg dal bando ex legge 338/2000	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	16/05/2022	Decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca 30/11/2021, n. 1257 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 39 del 16 febbraio 2022. Proposte 2 domande di finanziamento 1) delibera Consiglio di Amministrazione (CdA) 26/22 : Autorizzazione alla presentazione della domanda di cofinanziamento di cui al V Bando Legge 338/2000 (Decreto Ministeriale 1257/2021) per l'intervento di efficientamento energetico della residenza universitaria "Fascetti" di Pisa; 2) delibera (CdA) 27/22 Autorizzazione alla presentazione della domanda di cofinanziamento di cui alla legge 338/2000 per l'intervento di rifunzionalizzazione ed efficientamento energetico della residenza universitaria di via B. Tolomei n. 7 Siena. La fase si è conclusa 89 giorni dopo il bando ex legge 338/2000	Programma gestione atti - delibere CdA n. 26/22 e n. 27/22 del 16/05/2022
4	Implementare la nuova manutenzione delle attrezzature e degli arredi	Manutenzione arredi e attrezzature gestita dal nuovo fornitore	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	15,00%	-	Non completato. Procedure di gara in corso per le attrezzature di mensa. Per gli arredi in corso di revisione la documentazione di gara. I nuovi fornitori gestiranno la manutenzione dal 01/04/2023 in concomitanza con l'avvio della manutenzione integrata conseguente all'adesione all'accordo quadro regionale	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
5	Definizione Piano di manutenzione delle strutture sedi di Firenze e Pisa	Approvazione Piano di manutenzione	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	-	In data 22 dicembre è stata sottoscritto il contratto per l'anagrafica tecnica, propedeutico all'attivazione della fase di "mobilitazione" a cui seguirà il piano di manutenzione. La complessità dell'intero appalto regionale ha inciso sulla capacità del fornitore di agire nella fase di avvio di esecuzione per l'adesione da parte delle varie amministrazioni comportando il ritardo nell'adesione dei contratti	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine dell'avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" Valore target - entro il 31/12/2022							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	Certificato Prevenzione Incendi (CPI) Calamandrei mensa, commesse ALL-01-019 ALL-01-019 MEN-04-019 DSU-01-015 SUB1	Indizione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	-	Aggiudicazione procedura negoziata articolo 1 comma. 2 lettera b) decreto legge 76/2020 convertito in legge 120/2020 e sue modifiche e integrazioni per la conclusione di accordi quadro relativi all'affidamento dei lavori di adeguamento normativo degli immobili dell'azienda - determinazione n. 6/23 del 10/01/2023. I lavori saranno affidati direttamente all'interno dell'accordo quadro del lotto Firenze	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	CPI Residenza Universitaria Fascetti DSU-01-015 SUB10	Indizione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	-	In ritardo. Durante la progettazione sono emerse criticità relative alla legittimità edilizio-urbanistica dell'edificio oltre ad un maggiore fabbisogno per i lavori. Inoltre i lavori per la riqualificazione energetica di tale immobile sono stati oggetto di richiesta di cofinanziamento ex legge 338. Pertanto il servizio di progettazione attualmente risulta sospeso in atteso esito legge 338 e per verifica legittimità edilizio-urbanistica	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	CPI Residenza Universitaria Fontebranda	Aggiudicazione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	-	Fase avviata secondo la tempistica prevista. Determina a contrarre n. 490/22 del 10/08/2022, determina di ammissione n. 632/22. Determina aggiudicazione lavori n. 35/23 del 23/01/2023	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	CPI Residenza Universitaria Mariscoglio	Indizione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	-	Aggiudicazione procedura negoziata articolo 1 comma. 2 lettera b) decreto legge 76/2020 convertito in legge 120/2020 e sue modifiche e integrazioni per la conclusione di accordi quadro relativi all'affidamento dei lavori di adeguamento normativo degli immobili dell'azienda - determinazione n. 6/23 del 10/01/2023. I lavori saranno affidati direttamente all'interno dell'accordo quadro del lotto Pisa	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
5	Progettazioni lavori CPI DSU-01-015 SUB 4, CPI-01-022, DSU-01-015 SUB11	Affidamento n. 8 incarichi progettazione CPI (Rosellini, Novoli)	01/01/2022	30/04/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	30,00%	03/05/2022	n. 184/22 del 28/03/2022 Residenza Universitaria (RU) Fontebranda, n. 193/22 del 31/03/2022 RU Rosellini, n. 202/22 del 07/04/2022 RU Tognazza, n. 213/22 del 08/04/2022 RU XXIV Maggio, 228/22 del 19/04/2022 RU San Miniato I, n. 247/22 del 26/04/2022 RU Caponnetto, n. 266/22 del 03/05/2022 RU Bandini. l'ottava progettazione non si è resa necessaria in quanto per la RU Arezzo Laschi è sufficiente per l'adeguamento alle normative anticendio l'installazione di una nuova centrale termica (in fase di affidamento)	Programma gestione atti/ Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
6	Rinnovo CPI in scadenza nel 2022	CPI rinnovati	01/01/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	31/12/2022	Affidati incarichi professionali per i rinnovi CPI mense Cammeo, Martiri, RU Mariscoglio (attività 74) e RU Salvemini. I Cpi in scadenza durante l'anno 2022 sono stati tutti rinnovati nei termini	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
7	Attivare il cruscotto condiviso con la Direzione per il monitoraggio dello stato avanzamento lavori in tema di sicurezza abitativa	Cruscotto implementato e alimentato	01/01/2022	28/02/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	04/03/2022	Predisposto diagramma di Gant ed inviato alla segreteria del Presidente e del Direttore	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Potenziare la comunicazione e l'informazione aziendale Valore target – entro il 31/12/2022							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	Campagna di comunicazione ideata e coordinata da Regione Toscana e DSU Toscana sfruttando un residuo del fondo Fondo Sociale Europeo destinato ad attività di orientamento per la promuovere i servizi e benefici Diritto allo Studio Universitario finalizzata a far conoscere l'Ente e la sua mission all'esterno in maniera diffusa nei comuni capoluogo della Toscana e anche in alcune aree strategiche del Paese	Attivazione di una campagna informativa sui servizi dell'azienda, anche volta al suo riposizionamento in termini di immagine, finalizzata a sostenere l'accesso di un numero crescente degli studenti delle scuole superiori della Toscana verso gli Atenei della regionali	01/01/2022	31/10/2022	Direzione	40,00%	23/08/2022	https://www.dsu.toscana.it/web/ardsu/-/avviata-la-campagna-social-di-orientamento-e-informazione-sulle-opportunit%C3%A0-e-benefici-per-isciversi-agli-atenei-della-toscana	Direzione
2	"Banca delle Idee" - piattaforma digitale per raccogliere proposte per migliorare l'efficienza complessiva delle azioni svolte dell'Azienda ed incrementare il livello dei servizi rivolta nella prima fase ai dipendenti del DSU Toscana e successivamente estesa agli Studenti	numero partecipazioni gestite > 30	01/03/2022	31/12/2022	Direzione	10,00%	24/10/2022	Fase avviata secondo la tempistica prevista. Accesso alla piattaforma SURVEY "Banca delle Idee" possibile per tutti i dipendenti a partire dal 21/06/2022. Data di conclusione "Raccolta Idee": 24/10/2022. N. 35 partecipazioni da parte dei dipendenti con 43 idee, 25 idee complete ricevute da parte degli studenti	Coordinatore Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale
3	"La ristorazione universitaria si fa in quattro!" - comunicare e far percepire l'apertura dei nuovi punti ristoro in alcune sedi universitarie di Siena dopo la chiusura della Mensa Bandini per ristrutturazione	Attivazione campagna pubblicitaria specifica	01/03/2022	01/05/2022	Direzione	10,00%	06/05/2022	L'attività di comunicazione, cambiando il titolo in Il pranzo è servito nelle sedi universitarie anziché in "La ristorazione universitaria si fa in quattro!" (visto che i punti ristoro complessivi di Siena sono più di 4 e quelli interessati dalla campagna solo 2) si è sostanziata in: - promozione web con apposita news sul sito istituzionale https://www.dsu.toscana.it/web/ardsu/-/il-pranzo-%C3%A8-servito-nelle-sedi-universitarie e relativo lancio sui ns profili social; - produzione e invio di apposito comunicato stampa che è stato riportato in tutte le testate cartacee e web locali di Siena (Sienafree, SienaNews, RadioSienaTV, La Nazione, La Nazione.it, Gazzetta di Siena)	Mail Coordinatore Servizio Comunicazione Istituzionale - Ufficio Stampa 06/05/2022 12:59:00
4	Incontri gestiti da Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione con il personale formato per la gestione delle emergenze incendi per la condivisione dei Piani Emergenza allo scopo di migliorare la sicurezza delle strutture	Coinvolgimento di almeno 80% del personale formato per la gestione delle emergenze incendi	01/03/2022	31/12/2022	Direzione	20,00%	31/12/2022	166 dipendenti coinvolti nella formazione su 194 addetti alla gestione emergenza. 166/194 = 85,57%	Mail Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa 23/01/2023 14:16:00
5	Campagna di comunicazione e informazione Gestione Emergenze	Organizzazione di almeno n. 3 workshop per il coinvolgimento studenti universitari e dipendenti aziendali	01/03/2022	31/12/2022	Direzione	20,00%	15/12/2022	Organizzati in collaborazione con la Protezione Civile, 3 appuntamenti on line per condividere informazioni e comportamenti da adottare, soprattutto in caso di emergenza, per migliorare le condizioni di sicurezza al DSU Toscana. Martedì 06/12/2022 focus su Siena, martedì 13/12/2022 focus su Firenze, giovedì 15/12/2022 focus su Pisa	Mail Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP del 05/12/2022 12:26
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato Valore target – entro il 31/12/2022							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	Revisionare le procedure delle convocazioni	Proposta nuove procedure delle convocazioni e aggiornamento istruzione I03 P02 individuando un indicatore che consenta di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione delle procedure aggiornate	01/02/2022	30/09/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	18/07/2022	Predisposta analisi delle procedure di convocazione e dare atto delle principali criticità e proposte di modifiche atte a migliorare la trasparenza e l'efficienza della convocazione predisposta dal Servizio Residenze. A seguito condivisione con Servizio Interventi monetari le modifiche proposte ed accolte in sede di redazione del Bando di Concorso Borsa di Studio e Posto alloggio anno accademico 2022/2023 non hanno reso necessario la modifica della procedura di convocazione. Esse hanno avuto rilevanza solo nella disciplina sostanziale prevista dal Bando	Direzione Coordinatore mail del coordinatore Servizio Residenze del 28 ottobre 2022 15:25
2	Revisione procedure mobilità interna	Proposta nuove procedure delle convocazioni e aggiornamento istruzione I03 P02 individuando un indicatore che consenta di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione delle Procedure	01/04/2022	30/09/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	30/12/2022	Le procedure della mobilità sono state modificate e aggiornate. Determina Dirigenziale modifica disciplinare n. 729/22 del 05/12/2022. Le chiusure parziali delle residenze universitarie interessate dai lavori di messa a norma hanno prioritariamente impegnato il Servizio Residenze alla gestione della mobilità straordinaria	Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP 30/12/2022 16:59:00
3	Analisi delle criticità ed individuazioni azioni correttive sul livello qualitativo delle portinerie	Documento contenente criticità e azioni da intraprendere	01/02/2022	30/04/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	30/04/2022	Documento elaborato	Mail e attestazione coordinatore Servizio Residenze Sede Firenze 21 /06/2022 8:14/validatione Dirigente Area Residenze
4	Verifica dei risultati azioni correttive	Sopralluoghi attività portineria riportanti un livello sufficiente/totale sopralluoghi	01/07/2022	31/12/2022	Area Ristorazione e Residenze	40,00%	31/12/2022	Report presentati 100% Pisa, 84% Firenze, 100% Siena	Direzione
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo studente alloggiato Valore target – entro il 31/12/2022							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Don Bosco	Inizio allestimento	01/04/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	-	In ritardo. Espletato esame della documentazione amministrativa presentata dai partecipanti. Con determinazione n. 301/22 del 23/05/2022 è stata disposta l'ammissione dei fornitori, apertura offerte effettuate, in corso verifiche costi mano d'opera dichiarati e conformità campionatura arredi	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Varlungo	Completamento verifica conformità requisiti richiesti sulla campionatura	01/09/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	15,00%	06/10/2022	Documentazione presentata, protocollo n. 28197/22 del 06/10/2022	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	Ammodernare (mobili e attrezzature) Residenza Universitaria Ater	Completamento verifica conformità requisiti richiesti sulla campionatura	01/09/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	15,00%	14/12/2022	Documentazione presentata, protocollo n. 33603/22 del 14/12/2022	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	Aggiornamento stato arredi e attrezzature e definizione del fabbisogno	Scheda stato degli arredi e struttura aggiornata	01/01/2022	31/10/2022	Area Residenze	10,00%	28/10/2022	Presentate scheda per ogni residenza sulla composizione degli arredi e relativo stato e relativo fabbisogno (sedi Firenze, Pisa e Siena)	Coordinatore Servizio Residenze 28/10/2022 14:19 e 27/10/2022 17:45
5	Aggiornamento degli interventi per l'implementazione/sostituzione impianti connettività varie residenze (anche sulle risultanze dell'obiettivo n. 3)	Progettazione per indizione di gara aggiornata	01/06/2022	31/08/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	5,00%	20/06/2022	Progettazione aggiornata (inseriti interventi sede Pisa e aggiornamento quotazione economica). In attesa cronoprogramma delle strutture in relazione alla programmazione delle chiusure per lavori delle Residenze Universitarie	Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) Sede Siena 20/06/2022
6	Interventi impianti per la connettività internet delle residenze universitarie DSU-02-022 ALL-02-021 Implementazione/sostituzione impianti connettività varie residenze	Inizio lavori	01/09/2022	31/12/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	non valutabile	Il progetto tecnico è stato completato e consegnato all'ufficio approvvigionamenti per l'inizio dell'iter amministrativo di affidamento il 24/08/2022, l'approvazione da parte della società CONSIP dell'adesione alla convenzione reti locali 7 è arrivata il 05/01/2023. Questo ha reso impossibile iniziare i lavori prima del 31/12/2022. Si ritiene non imputabile all'operato dell'Azienda il mancato raggiungimento della fase	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
7	Aggiornamento inventario	Aggiornamento inventario n. 2 strutture abitative	01/04/2022	31/12/2022	Area Gestione Risorse	10,00%	non valutabile	Nel mese di Aprile è stata approvata l'adesione al contratto regionale per l'etichettatura dei beni e la fornitura del software ospitato in modalità SaaS presso il TIX regionale e attività propedeutiche al riallineamento inventario. A seguito di approfondimenti la soluzione proposta dal fornitore di Regione Toscana non è risultata conforme alla normativa dell'Agenzia per l'Italia Digitale, pertanto l'Azienda, di intesa col fornitore stesso, ha concordato una soluzione alternativa. Tale impedimento non permette di raggiungere l'output programmato. Sono in corso le procedure per la stampa delle etichette. Si ritiene non imputabile all'operato dell'Azienda il mancato raggiungimento della fase	Dirigente Area Gestione Risorse
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Ristorazione sostenibile Valore target - entro il 31/12/2022							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	Definire i criteri base per la redazione di un'offerta alimentare che abbia le caratteristiche di sostenibilità ambientale oltre che nutrizionale	Aggiornamento dell'istruzione operativa I06P03	01/01/2022	31/03/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	23/03/2022	L'istruzione operativa è stata aggiornata ed inviata al Servizio Qualità e Sicurezza RSPP	Mail coordinatrice Servizio Ristorazione Pisa 23/03/2022 8:40
2	Interventi formativi per la qualificazione professionale degli operatori di cucina in materia di "sostenibilità" e "cucina della salute"	120 operatori formati	01/02/2022	30/09/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	26/07/2022	132 operatori formati (FI 42, PI 77, SI 13)	Direzione, banca ods corsi di formazione
3	Aggiornare il ricettario unico toscano e dei menù sulla base delle definizioni di sostenibilità redatte	Aggiornamento ricettari e menù unico toscano	01/02/2022	15/10/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	07/11/2022	https://www.dsu.toscana.it/i-menu	Direzione
4	Promuovere e sensibilizzare l'utenza sui comportamenti orientati sulla sostenibilità ambientale e alimentare	Attivare campagna di promozione e sensibilizzazione	01/10/2022	15/11/2022	Direzione	10,00%	11/11/2022	Campagna presente sui propri canali social (web, facebook, instagram)	Direzione
5	Misurare il grado di informazione dell'utenza circa le azioni di sostenibilità ambientale e alimentare messe in campo dal Servizio Ristorazione	Indice medio di risultato >=30% dei partecipanti indagine	15/11/2022	31/12/2022	Direzione	10,00%	-	Fase non avviata per altre priorità intervenute	Direzione
6	Toscana Carbon neutral 2050: definizione del fabbisogno e delle caratteristiche delle nuove attrezzature per riduzione plastica MEN-01-020	Definizione e condivisione con il Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici documentazione contenente fabbisogno e caratteristiche nuove attrezzature	01/02/2022	30/04/2022	Area Ristorazione e Residenze	10,00%	29/04/2022	Trasmessa da parte del Servizio Ristorazione bozza di documentazione preparata con le caratteristiche delle macchine individuate per le relative strutture evidenziando gli elementi da definire a seguito di confronto diretto con i Servizi dell'Area Approvvigionamenti e Contratti Servizi Tecnici e Informatici	Dirigente Area Ristorazione mail coordinatore Servizio Ristorazione FI del 29/04/2022 14:57
7	Informatizzazione sicurezza alimentare e gestione on line dei controlli e delle verifiche per i piani di autocontrollo aziendali	Affidamento per acquisizione programma/servizio	01/02/2022	31/12/2022	Area Ristorazione e Residenze	10,00%	31/12/2022	Nel 2021 le due gare espletate sono andate deserte. Nel 2022 sono stati pertanto presi contatti con softwarehouse e Università di Pisa. Nessun programma preso in analisi possiede le caratteristiche richieste e funzionali alla gestione completa e unitaria. Stante l'impossibilità di trovare software adeguati si mantengono i sistemi informativi attualmente in uso. Si ritiene conclusa la fase	Direzione
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Ristorazione sostenibile Valore target - entro il 30/11/2022							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	Definire un modello di capitolato per l'affidamento del servizio ristorazione che abbia le caratteristiche di sostenibilità individuate per la gestione diretta	Pubblicazione di gare per l'affidamento del servizio ristorazione con nuovo capitolato	01/02/2022	31/05/2022	Area Ristorazione e Residenze	25,00%	31/05/2022	Predisposto capitolato con allegato e una bozza di criteri di valutazione ed annessa relazione esplicativa sintetica. Il modello di capitolato è utilizzato per le gare	Dirigente Area Ristorazione mail coordinatore Servizio Ristorazione FI del 31/05/2022 12:03
2	Difinire una procedura di controllo delle mense in appalto con parte dedicata alla sostenibilità e alla valutazione dell'offerta alimentare tramite l'individuazione di almeno un indicatore	Aggiornamento dell'istruzione operativa I03P03 e definizione del/degli indicatore/i di monitoraggio	01/02/2022	30/06/2022	Area Ristorazione e Residenze	25,00%	30/06/2022	Inviata nota e la nuova check-list di controllo per le mense in appalto/convenzione a seguito dell'aggiornamento della procedura di controllo	Dirigente Area Ristorazione mail coordinatore Servizio Ristorazione FI del 30/06/2022 17:20
3	Stesura delle linee guida, da proporre a Regione Toscana, per la definizione di una "Ristorazione Collettiva Universitaria" che possa permettere ad altri enti e soggetti di replicare il modello adottato per il DSU Toscana; Tali linee guida devono contenere indicazioni in merito alla gestione e programmazione dei processi produttivi, alla definizione di offerte alimentari, la definizione dei fabbisogni di personale, stesura dei capitolati, alle procedure di controllo dei contratti di affidamento del Servizio Ristorazione e sulle modalità di gestione della sicurezza alimentare	Predisposizione delle linee guida per la "Ristorazione Universitaria"	01/02/2022	30/11/2022	Area Ristorazione e Residenze	50,00%	-	Al 30 novembre sono state predisposte le bozze dei paragrafi relativi alle sezioni <i>nutrizionale, qualità e verifiche su strutture esterne</i> . E' in corso la redazione finale delle linee guida. La piena ripresa delle affluenze al periodo pre-pandemico dal 01/10/2022 (<i>non prevista in sede di programmazione</i>) e l'implementazione della nuova offerta alimentare sostenibile hanno determinato una serie di attività straordinarie ritenute prioritarie rispetto al completamento della redazione del documento entro il 31/12/2022	Direzione
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Riqualificare le strutture ristorative Valore target - entro il 31/12/2022							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	Mense Martiri e Calamandrei: revisione/sostituzione ascensori e montacarichi MEN-02-022	Affidamento lavori	01/01/2022	31/10/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	15/12/2022	Determinazione dirigenziale n° 750/22 del 15/12/2022	Direzione
2	Affidare il servizio ristorazione presso la mensa S. Agata e Università per stranieri di Siena ed effettuare gli interventi manutentivi per il corretto funzionamento della struttura	Affidamento servizi e lavori	01/01/2022	31/12/2022	Area Ristorazione	50,00%	28/06/2022 (servizi non valutabile (lavori)	Determinazione a contrarre n. 376/22 del 28/06/2022 per affidamento solo del servizio per ritardi rinnovo contratto affitto immobili che non rende possibile l'affidamento dei lavori. L'affidamento dei lavori è programmato per l'anno 2023. Si considera non imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento della fase per quanto riguarda la parte relativa all'affidamento dei lavori	Direzione
3	Acquisto e ristrutturazione mensa Bandini Siena SI-24-012	Deposito richiesta valutazione vulnerabilità sismica al Genio Civile	01/07/2022	30/09/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	14/10/2022	Pratica inserita a Regione Toscana n° protocollo 20220108263	Direzione
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Ottimizzare la struttura organizzativa Valore target - entro il 31/12/2022							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	Revisione macro struttura	Nuova macrostruttura	01/02/2022	30/04/2022	Direzione	20,00%	07/03/2022	Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7/22 del 07/03/2022	Gestione Atti
2	Avvio del service paghe	Service paghe in funzione	20/01/2022	26/04/2022	Area Gestione Risorse	20,00%	26/03/2022	Service paghe in funzione e nuovo Portale Kronos Web In funzione	Portale Kronos Web
3	Diffondere la conoscenza intersettoriale nell'ambito digitale	Documento di mappatura e condivisione attività connesse alla gestione dell'infrastruttura digitale hardware/software	01/03/2022	15/09/2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	22/07/2022	Documentazione presentata	Direzione mail del Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) del 22/07/2022
4	Indagine stress lavoro correlato secondo la metodolgia INAIL versione 2017	Report indagine stress lavoro correlato	01/03/2022	30/06/2022	Direzione	10,00%	30/06/2022	Focus con i dipendenti organizzati e gestiti dal 6 al 14 giugno. Relazione presentata nei termini	Mail Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP 30/06/2022 18:40
5	Avvio azioni conseguenti indagine stress lavoro correlato	Almeno un intervento avviato sulla base delle risultanze dell'indagine: intervento per la condivisione degli obiettivi, corso di gestione dei conflitti, etc	01/09/2022	31/12/2022	Direzione	10,00%	21/11/2022	Individuati n. 3 interventi di cui n.1 attivato nel 2022: il 21/11/2022 sono stati condivisi gli esiti dell'indagine e gli obiettivi con le Posizioni Organizzative. Nel 2023 è schedulato un corso di formazione per la gestione dei conflitti e l'attivazione di uno sportello di ascolto dipendenti	Direzione
6	Revisione degli indicatori relativi alle procedure del Sistema Gestione Qualità (SGQ) in un'ottica orientata alla valutazione del rischio e avvio monitoraggio trimestrale a partire da gennaio 2022	Revisione indicatori relativi ad almeno 5 procedure del SGQ	01/03/2022	31/12/2022	Direzione	10,00%	30/12/2022	Revisione di tutti gli indicatori della procedura del SGQ che ha consentito l'individuazione di un indicatore sintentico da inserire all'interno degli obiettivi di prestazione organizzativa 2023	Direzione
7	Rinnovo gara per individuazione dell'Ente di Certificazione del SGQ con estensione alla sicurezza finalizzata alla certificazione Integrata al termine del triennio	Individuazione fornitore	01/02/2022	31/05/2022	Direzione	5,00%	18/05/2022	Determinazione dirigenziale n. 291/22 del 18/05/2022	Programma gestione atti
8	Implementazione procedure del Sistema di Gestione della Sicurezza in vista della integrazione del SGQ rispetto alla norma UNI 45001 a termine del triennio	Implementazione e 2 procedure Integrate	01/02/2022	30/06/2022	Direzione	5,00%	04/07/2022	Procedure riviste ed inviate per la pubblicazione sul sito web	Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa 04/07/2022
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione e residenze Valore target - entro il 30/09/2022							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	Rideterminare la composizione della spesa relativa al personale tramite la revisione dei fabbisogni e la definizione dei fabbisogni di multiservizi	Piano dei fabbisogni e capitolato "pulizie e multiservizi"	01/01/2022	31/03/2022	Area Ristorazione e Residenze	20,00%	17/03/2022	Il capitolato "pulizie e multiservizi" è stato inviato al Servizio Approvvigionamenti e Contratti il 17/03/2022. Il fabbisogno del personale è stato inviato al Direttore in data 07/03/2022	Mail coordinatrice Ristorazione Firenze 17/03/2022 15:41 mail coordinatore Ristorazione Firenze 07/03/2022 15:13
2	Analizzare i costi e le potenzialità per ogni stabilimento produttivo ed individuare le azioni di riduzione degli stessi	Definizione di schede analitiche per ogni stabilimento produttivo e relazione analitica per le proposte di riduzione dei	01/01/2022	30/06/2022	Area Ristorazione e Residenze	40,00%	30/06/2022	Documento presentato nei termini	Mail coordinatore Ristorazione Firenze 30/06/2022 16:22
3	Rimodulare la gestione del servizio ristorativo nel comune di Sesto Fiorentino	Definizione Piano Economico e documentazione per la gestione del servizio ristorativo	01/02/2022	30/09/2022	Area Ristorazione e Residenze	40,00%	14/06/2022	Determina a contrarre n. 352/22 del 14/06/2022 "Procedura aperta ai sensi art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 svolta con modalità telematica per l'affidamento del servizio di ristorazione per gli studenti universitari del polo scientifico di Sesto Fiorentino e destinatari di posto alloggio presso la residenza Mattei, con applicazione dei criteri ambientali minimi ai sensi dell'art. 34 del d.lgs. n. 50/2016 - periodo dodici mesi con possibilità di ripetizione per ulteriori dodici mesi - gara n. 8573159 - cig 9239764E73 - determinazione a contrarre"	Direzione
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Avanzamento Agenda Digitale Valore target - entro il 31/12/2022							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Realizzazione obiettivo progressivo 1 dell' "Elenco Procedure da analizzare"	Revisione dei form digitali per assicurare il rispetto del principio di non ridondanza delle richieste di informazioni già in possesso dell'Azienda e di minimizzazione dei dati richiesti	01/03/2022	31/12/2022	Applicativi e A.D.	10,00%	29/12/2022	Protocollo n. 34272/22	Direzione
2	Analisi attività da effettuare in relazione ai progressivi 2, 4, 5, 6 e 7 dell' "Elenco procedure da analizzare"	Relazione del Responsabile Applicativi e A.D.	01/03/2022	30/06/2022	Applicativi e A.D.	10,00%	30/06/2022	Documento di analisi completato e trasmesso	Protocollo n. 6229/22
3	Attivazione completa delle istanze on line per la partecipazione alle selezioni indette dell'Azienda di cui al progressivo 8	Attivazione del servizio	15/02/2022	30/04/2022	Applicativi e A.D.	10,00%	13/04/2022	Acquisita la piattaforma Concorsi Smart	Mail 13/04/2022 del Coordinatore Servizio Gestione Applicativi e Amministrazione Digitale
4	Test verifica interoperabilità tra i due sistemi informativi in relazione al progressivo 3 dell' "Elenco procedure da analizzare"	Relazione del Responsabile Applicativi e A.D.	01/03/2022	31/07/2022	Applicativi e A.D.	10,00%	29/07/2022	Relazione inviata al Direttore e Dirigente APCTO	Prot. n. 711847 del 29/07/2022
5	Verifica adeguamento del Portale Studenti e del sito istituzionale alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici con particolare riferimento alle categorie di utenza oggetto del presente Piano	Dichiarazione di accessibilità	01/03/2022	31/03/2022	Applicativi e A.D. / Informazione Istituzionale	5,00%	31/03/2022	Sono state create, attraverso l'apposita funzionalità prevista dall'Agenzia per l'Italia Digitale, le dichiarazioni di accessibilità del sito web istituzionale e dei portali aziendali	Prot. n. 3470/22 del 31/03/2022
6	Verifica adeguamento del Portale Studenti e del sito istituzionale alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici con particolare riferimento alle categorie di utenza oggetto del presente Piano	Attivazione meccanismo di feedback	01/03/2022	31/12/2022	Applicativi e A.D. / Informazione Istituzionale	5,00%	28/12/2022	Protocollo n. 34018/22	Direzione
7	Revisione delle linee dati presenti	Individuazione criticità e modalità di ottimizzazione	01/05/2022	31/05/2022	ICT	15,00%	06/06/2022	Documento riepilogativo di analisi presentato: per ogni linea dati attualmente attiva, viene individuata la classe di criticità e la proposta di ottimizzazione	Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) 06/06/2022 9:16
8	Studio fattibilità listini RRT4 (quando saranno resi disponibili da Regione Toscana)	Verifica fattibilità in base a quanto presente sui listini Regionali	01/06/2022	Entro 3 mesi dalla disponibilità dei listini	ICT	15,00%	12/10/2022	I listini sono stati pubblicati a metà luglio	Direzione
9	Definizione progetto esecutivo	Stesura di un progetto realizzativo	01/10/2022	31/12/2022	ICT	20,00%	24/10/2022	Posta certificata: ordine 6915433 - ARDSU - Firenze - invio PEP	Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) mail del 24/10/2022 12:03
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Realizzazione degli interventi previsti in materia di anticorruzione Valore target - entro il 31/12/2022							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	Regolamento Whistleblowing	Adozione del Regolamento da parte del Consiglio di Amministrazione	01/01/2022	31/12/2022	Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza	30,00%	29/09/2022	Regolamento approvato con Deliberazione n. 51/22 del 29/09/2022	RPCT
2	Rotazione dei membri nelle commissioni di gara	In riferimento ad una specifica categoria merceologica impossibilità di nominare la commissione composta dagli stessi membri per oltre 2 volte consecutivamente	01/01/2022	31/12/2022	Direzione	15,00%	31/12/2022	Rotazione avvenuta Deliberazione Cda n. 6/23 , par. 2.4.3,	RPCT
3	Rotazione dei membri della commissione voucher Programma Operativo Regionale Fondo Sociale Europeo	Rotazione di almeno un membro rispetto alla commissione nominata nel 2021	01/01/2022	31/12/2022	Area Affari Generali	10,00%	01/03/2022	Rotazione n. 2 membri su n. 3 rispetto al 2021 (Determinazione n. 119_22)	RPCT
4	Rotazione dei membri della commissione per l'assegnazione di contributi e agevolazioni economiche per gruppi studenteschi	Rotazione di almeno un membro rispetto alla commissione nominata nel 2021	01/01/2022	31/12/2022	Direzione	10,00%	non valutabile	Non è stata nominata nessuna commissione per l'assegnazione di contributi e agevolazioni economiche per gruppi studenteschi. Si ritiene non valutabile la mancata realizzazione della fase	RPCT
5	Verifica a campione di 30 borse di studio concesse (10 Firenze, 10 Pisa, 10 Siena), già soggette ad accertamento, al fine di verificare la corretta attribuzione della borsa. Verifica di 2° livello svolta alla presenza di un soggetto esterno all'Area Affari Generali	Controllo corretto 1° e 2° livello 30/30= 100%; Controllo corretto 1° e 2° livello 29-28/30= 90%; Controllo corretto 1° e 2° livello 27-26/30= 80%; Controllo corretto 1° e 2° livello 25-24/30= 70%; Controllo corretto 1° e 2° livello 23-22/30= 73%	01/01/2022	31/12/2022	Area Affari Generali	10,00%	25/08/2022	Verifica svolta nota prot. N. 20102/22 del 25/08/2022. Esito 100% delle verifiche effettuato con esito positivo	Direzione
6	Verifica a campione di 30 posti alloggio concessi (10 Firenze, 10 Pisa, 10 Siena) per verificare se l'assegnazione risulta avvenuta nel rispetto dei criteri del bando e della graduatoria. Verifica alla presenza di un soggetto esterno all'Area Residenze	Controllo corretto 30/30= 100%; Controllo corretto 29-28/30= 90%; Controllo corretto 27-26/30= 80%; Controllo corretto 25-24/30= 70%; Controllo corretto 23-22/30= 73%	01/01/2022	31/12/2022	Area Ristorazione e Residenze	10,00%	23/12/2022	Protocollo n. 0033943/22 del 23/12/2022. 30/30 controlli corretti	RPCT
7	Verifiche e ispezioni nelle mense a gestione indiretta al fine di verificare la conformità tra quanto contrattualizzato e quanto erogato dai fornitori	Almeno una verifica in ogni struttura nel corso dell'anno (verifica dal registro dei sopralluoghi). Rotazione del personale soggetto a verifiche (almeno n. 20 soggetti diversi)	01/01/2022	31/12/2022	Area Ristorazione e Residenze	15,00%	31/12/2022	Verifiche completate Deliberazione Cda n. 6/23 , allegato E - Erogare servizi all'attuazione	RPCT
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO - Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Realizzazione degli interventi previsti in materia di trasparenza <i>Valore target – entro il 31/12/2022</i>							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	Pubblicazione di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 1° semestre 2022	Pubblicazione dei contratti entro il 31/07/2022	01/01/2022	31/07/2022	Area ACTI/Servizio Anticorruzione e Trasparenza	25,00%	26/07/2022	Fase completata	RPCT
2	Pubblicazione di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 2° semestre 2022 (periodo luglio-novembre 2022)	Pubblicazione dei contratti entro il 31/12/2022	01/07/2022	31/12/2022	Area ACTI/Servizio Anticorruzione e Trasparenza	25,00%	31/12/2022	Fase completata	RPCT
3	Pubblicazione di tutti gli ordinativi di manutenzione effettuati extra canone global nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 1° semestre 2022	Pubblicazione entro il 31/07/2022	01/01/2022	31/07/2022	Area ACTI	15,00%	26/07/2022	Fase completata	RPCT
4	Pubblicazione di tutti gli ordinativi di manutenzione effettuati extra canone global nella sezione del sito Amministrazione Trasparente (misura specifica PIAO) - 2° semestre 2022 (periodo luglio-novembre 2022)	Pubblicazione entro il 31/12/2022	01/01/2022	31/12/2022	Area ACTI	15,00%	31/12/2022	Fase completata	RPCT
5	Nel caso di lavori con importo uguale o maggiore a € 100.000 creazione di una cartella condivisa (Directory) contenente tutta la contabilità dell'appalto in condivisione tra alcuni servizi aziendali	Creazione di una cartella condivisa (Directory) per ogni contratto di lavori con importo uguale o maggiore a €	01/01/2022	31/12/2022	Area ACTI	20,00%	31/12/2022	Fase completata	RPCT
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			



allegato C - PIANO DI AREA - MONITORAGGIO AL 31/12/2022

PIANO OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato
STAFF 1		5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		10%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	>= dato finale anno precedente		6,384 contro 6,357 nel 2021 (risultati ricevuti da		100%	Applicativo questionario
STAFF 2	Incrementare la qualità dei servizi	6	Potenziare la comunicazione e l'informazione aziendale	Campagna di comunicazione ideata e coordinata da Regione Toscana e DSU Toscana sfruttando un residuo del fondo FSE destinato ad attività di orientamento per la promozione i servizi e benefici DSU finalizzata a far conoscere l'Ente e la sua mission all'esterno in maniera diffusa nei comuni capoluogo della Toscana e anche in alcune aree strategiche del Paese	5%	Attivazione di una campagna informativa sui servizi dell'azienda, anche volta al suo riposizionamento in termini di immagine, finalizzata a sostenere l'accesso di un numero crescente degli studenti delle scuole superiori della toscana verso gli Atenei della regionali	01/01/2022	31/10/2022	23/08/2022	https://www.dsu.toscana.it/web/ardsu/-/avvisi-la-campagna-social-di-orientamento-a-informazione-sulle-opportunit%C3%A0-e-benefici-pa-scrivarsi-agli-atenei-della-toscana	100%	Direzione
				"Banca delle Idee" - piattaforma digitale per raccogliere proposte per migliorare l'efficienza complessiva delle azioni svolte dall'Azienda ed incrementare il livello dei servizi rivolta nella prima fase ai dipendenti del DSU Toscana e successivamente estesa agli Studenti	5%	n. partecipazioni gestite > 30	01/03/2022	31/12/2022	24/10/2022	Fase avviata secondo la tempistica prevista. Accesso alla piattaforma SURVEY "Banca delle Idee" possibile per tutti i dipendenti a partire dal 21/06/2022. Data di conclusione "Raccolta Idee": 24/10/2022. N. 35 partecipazioni da parte dei dipendenti con 43 idee, 25 idee complete ricevute da parte degli studenti	100%	Coordinatore Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale
				"La ristorazione universitaria si fa in quattro!" - comunicare e far percepire l'apertura dei nuovi punti ristoro in alcune sedi universitarie di Siena dopo la chiusura della Mensa Bandini per ristrutturazione	2%	attivazione campagna pubblicitaria specifica	01/03/2022	01/05/2022	06/05/2022	L'attività di comunicazione, cambiando il titolo in Il pranzo è servito nelle sedi universitarie anziché in "La ristorazione universitaria si fa in quattro!" (visto che i punti ristoro complessivi di Siena sono più di 4 e quelli interessati dalla campagna solo 2) si è sostanziata in: - promozione web con apposita news sul sito istituzionale https://www.dsu.toscana.it/web/ardsu/-/il-pranzo-%C3%A8-servito-nelle-sedi-universitarie e relativo lancio sui ns profili social; - produzione e invio di apposito comunicato stampa che è stato riportato in tutte le testate cartacee e web locali di Siena (Sienafree, SienaNews, RadioSienaTV, La Nazione, La Nazione.it, Gazzetta di Siena)	92%	sito web/programma gestione atti e protocollo
				Incontri gestiti da RSPP con il personale formato per la Gestione delle Emergenze Incendi per la condivisione dei Piani Emergenza allo scopo di migliorare la sicurezza delle strutture	5%	coinvolgimento di almeno 80% del personale formato per la Gestione delle Emergenze Incendi	01/03/2022	31/12/2022	31/12/2022	166 dipendenti coinvolti nella formazione su 194 addetti alla gestione emergenza. 166/194 = 85,57%	100%	Mai Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa 23/01/2023 14:16:00
				Campagna di comunicazione e informazione Gestione Emergenze	5%	organizzazione di almeno n. 3 workshop per il coinvolgimento studenti universitari e dipendenti aziendali	01/03/2022	31/12/2022	15/12/2022	Organizzati in collaborazione con la Protezione Civile, 3 appuntamenti on line per condividere informazioni e comportamenti da adottare, soprattutto in caso di emergenza, per migliorare le condizioni di sicurezza al DSU Toscana. Martedì 06/12/2022 focus su Siena, martedì 13/12/2022 focus su Firenze, giovedì 15/12/2022 focus su Pisa	100%	Mai Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP del 05/12/2022 12:26
STAFF 3	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio immobiliare	Analisi sullo Stato del Patrimonio immobiliare destinato a Residenza Universitaria: economicità (anche in ottica di sostenibilità ambientale) e funzionalità degli edifici (anche rispetto alle sedi didattiche)	5%	analisi economica struttura abitativa	01/02/2022	15/05/2022	13/05/2022	Relazione elaborata dall'Area Servizio Residenze. Il Dirigente dell'Area Residenze ha condiviso il documento elaborato con il Dirigente Approvvigionamenti e Contratti Servizi Tecnici e Informatici per l'elaborazione della fase successiva	100%	mai Coordinatore Servizio Residenze Sede Firenze 13/05/2022 12:35:45
STAFF 4	Incrementare la qualità dei servizi	8	Ristorazione sostenibile	Promuovere e sensibilizzare l'utenza sui comportamenti orientati sulla sostenibilità ambientale e alimentare.	5%	attivare campagna di promozione e sensibilizzazione	01/10/2022	15/11/2022	11/11/2022	Campagna presente sui propri canali social (web, facebook, instagram)	100%	Direzione
				Misurare il grado di informazione dell'utenza circa le azioni di sostenibilità ambientale e alimentare messe in campo dal Servizio Ristorazione	2%	indice medio di risultato "informato" >= 30% dei partecipanti indagine	15/11/2022	31/12/2022		Fase non avviata per altre priorità intervenute	0%	Direzione
STAFF 5	Garantire l'equilibrio economico finanziario	10	Ottimizzare la struttura organizzativa	Indagine stress lavoro correlato secondo la metodologia INAIL versione 2017	3%	report indagine Stress lavoro correlato	01/03/2022	30/06/2022	30/06/2022	Focus con i dipendenti organizzati e gestiti dal 6 al 14 giugno. Relazione presentata nei termini	100%	Mai Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP 30/06/2022 18:40
				Avvio azioni conseguenti indagine Stress lavoro correlato	5%	almeno un intervento avviato sulla base delle risultanze dell'indagine: intervento per la condivisione degli obiettivi, corso di gestione dei conflitti, etc	01/09/2022	31/12/2022	21/11/2022	Individuati n. 3 interventi di cui n.1 attivato nel 2022: il 21/11/2022 sono stati condivisi gli esiti dell'indagine e gli obiettivi con le Posizioni Organizzative. Nel 2023 è schedato un corso di formazione per la gestione dei conflitti e l'attivazione di uno sportello di ascolto dipendenti	100%	Direzione
				Revisione degli indicatori relativi alle Procedure del SGQ in un'ottica orientata alla valutazione del rischio e avvio monitoraggio trimestrale a partire da gennaio 2022	2%	revisione indicatori relativi ad almeno 5 Procedure del SGQ	01/03/2022	31/12/2022	30/12/2022	Revisione di tutti gli indicatori della procedura del SGQ che ha consentito l'individuazione di un indicatore sintentico da inserire all'interno degli obiettivi di prestazione organizzativa 2023	100%	Direzione
				Rinnovo gara per individuazione dell'Ente di Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità con estensione alla sicurezza finalizzata alla Certificazione Integrata al termine del triennio	2%	individuazione fornitore	01/02/2022	31/05/2022	18/05/2022	Determinazione dirigenziale n. 291/22 del 18/05/2022	100%	Programma gestione atti
				Implementazione Procedure del Sistema Di Gestione della Sicurezza in vista della integrazione del Sistema Di Gestione della Qualità rispetto alla Norma UNI 45001 a termine del triennio	5%	implementazione 2 Procedure Integrate	01/02/2022	30/06/2022	04/07/2022	Procedure riviste ed inviate per la pubblicazione sul sito web	97%	Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP Sede Pisa 04/07/2022

PIANO OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato
		11	Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione e residenze	Monitorare l'andamento del lavoro agile in termini qualitativi	2%	analisi esiti monitoraggio lavoro agile	01/06/2022	31/12/2022		lavoro agile non attivato nel 2022	non valutabile	programma gestione atti e protocollo
				analizzare i costi e le potenzialità per ogni stabilimento produttivo ed individuare le azioni di riduzione degli stessi	5%	analisi dei costi	01/01/2022	30/06/2022	30/06/2022	Documento presentato nei termini	100%	Mai coordinatore Ristorazione Firenze 30/06/2022 16:22
				Rimodulare la gestione del servizio ristorativo nel comune di Sesto Fiorentino	5%	definizione del Piano economico	01/02/2022	30/09/2022	28/06/2022 (servizi) non valutabile (lavori)	Determina a contrarre n. 352/22 del 14/06/2022 "Procedura aperta ai sensi art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 svolta con modalità telematica per l'affidamento del servizio di ristorazione per gli studenti universitari del polo scientifico di Sesto Fiorentino e destinatari di posto alloggio presso la residenza Mattei, con applicazione dei criteri ambientali minimi ai sensi dell'art. 34 del d.lgs. n. 50/2016 - periodo dodici mesi con possibilità di ripetizione per ulteriori dodici mesi - gara n. 8573159 - cig 9239764E73 - determinazione a contrarre"	100%	Direzione
STAFF 6			Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione/Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022/2024	Rotazione dei membri della commissione per l'assegnazione di contributi e agevolazioni economiche per gruppi studenteschi	2%	Rotazione di almeno un membro rispetto alla commissione nominata nel 2021	01/01/2022	31/12/2022		Non è stata nominata nessuna commissione per l'assegnazione di contributi e agevolazioni economiche per gruppi studenteschi. Si ritiene non valutabile la mancata realizzazione della fase	non valutabile	Direzione
	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e Avanzamento Agenda Digitale	13	Realizzare le misure per l'Avanzamento dell'Agenda Digitale	Realizzazione obiettivo progressivo 1) dell' "Elenco Procedure da analizzare"	5%	Revisione dei form digitali per assicurare il rispetto del principio di non ridondanza delle richieste di informazioni già in possesso dell'Azienda e di minimizzazione dei dati richiesti.	01/03/2022	31/12/2022	29/12/2022	Protocollo n. 34272/22	100%	Direzione
STAFF 7		Analisi attività da effettuare in relazione ai progressivi 2, 4, 5, 6 e 7 dell' "Elenco procedure da analizzare"		2%	Relazione del Responsabile Applicativi e A.D.	01/03/2022	30/06/2022	30/06/2022	Documento di analisi completato e trasmesso	100%	Protocollo n. 6229/22	
		Attivazione completa delle istanze on line per la partecipazione alle selezioni indette dell'Azienda di cui al progressivo 8)		5%	Attivazione del servizio	15/02/2022	30/04/2022	13/04/2022	Acquisita la piattaforma Concorsi Smart	100%	Mai 13/04/2022 del Coordinatore Servizio Gestione Applicativi e Amministrazione Digitale	
		Test verifica interoperabilità tra i due sistemi informativi in relazione al progressivo 3) dell' "Elenco procedure da analizzare"		2%	Relazione del Responsabile Applicativi e A.D.	01/03/2022	31/07/2022	29/07/2022	Relazione inviata al Direttore e Dirigente APCTO	100%	Prot. n. 711847 del 29/07/2022	
		Verifica adeguamento del Portale Studenti e del sito istituzionale alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici con particolare riferimento alle categorie di utenza oggetto del presente Piano		3%	Dichiarazione di accessibilità	01/03/2022	31/03/2022	31/03/2022	Sono state create, attraverso l'apposita funzionalità prevista dall'Agenzia per l'Italia Digitale, le dichiarazioni di accessibilità del sito web istituzionale e dei portali aziendali	100%	Prot. n. 3470/22 del 31/03/2022	
		Attivazione meccanismo di feedback		3%	Attivazione meccanismo di feedback	01/03/2022	31/12/2022	28/12/2022	Protocollo n. 34018/22	100%	Direzione	
STAFF 8	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e Avanzamento Agenda Digitale	13	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione/Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022/2024	coordinamento e controllo dell' attuazione misure sulla trasparenza e anticorruzione previste per l'anno 2022	5%	100% cronoprogramma n. 14 e n.15 Azienda	01/02/2022	31/12/2022	31/12/2022	completa realizzazione nei termini (Deliberazione Cda n. 6/23)	100%	RPCT
					100%						97,62%	

PIANO OBIETTIVI AREA RISTORAZIONE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine	monitoraggio al 31.12.2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato	
RIS_1		5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		10%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	>= dato finale anno precedente	6,384 contro 6,357 nel 2021 (risultati ricevuti da		100%	Applicativo questionario	
RIS_2	Garantire l'equilibrio economico finanziario	11	Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione	contenere il cmu del pasto nel limite della media dello scorso triennio	15%	Costo unitario medio pasto 2022/costo unitario medio pasto triennio precedente	<= 1	91,13%	A seguito adozione bilancio d'esercizio il target viene valorizzato nella seguente maniera: (a) costo unitario medio pasto 2022= € 8,01 (b) costo unitario medio pasto triennio precedente = € 8,79 (6,76+10,08+9,53)/3 valore target = 91,13%	100,00%	1° var. c.e. prev. 2022 da validare a seguito adozione bilancio d'esercizio	
				rideterminare la composizione della spesa relativa al personale tramite la revisione dei fabbisogni e la definizione dei fabbisogni di multiservizi	5%	piano dei fabbisogni e capitolato "pulizie e multiservizi"	01/01/2022	31/03/2022	17/03/2022	Il capitolato "pulizie e multiservizi" è stato inviato al Servizio Approvvigionamenti e Contratti il 17/03/2022. Il fabbisogno del personale è stato inviato al Direttore in data 07/03/2022	100,00%	Mail coordinatrice Ristorazione Firenze 17/03/2022 15:41 mail coordinatore Ristorazione Firenze 07/03/2022 15:13
				analizzare i costi e le potenzialità per ogni stabilimento produttivo ed individuare le azioni di riduzione degli stessi	5%	definizione di schede analitiche per ogni stabilimento produttivo e relazione analitica per le proposte di riduzione dei costi	01/01/2022	30/06/2022	30/06/2022	Documento presentato nei termini	100,00%	Mail coordinatore Ristorazione Firenze 30/06/2022 16:22
				Rimodulare la gestione del servizio ristorativo nel comune di Sesto Fiorentino	5%	definizione Piano economico e documentazione per la gestione del Servizio Ristorativo	01/02/2022	30/09/2022	14/06/2022	Determina a contrarre n. 352/22 del 14/06/2022 "Procedura aperta ai sensi art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 svolta con modalità telematica per l'affidamento del servizio di ristorazione per gli studenti universitari del polo scientifico di Sesto Fiorentino e destinatari di posto alloggio presso la	100,00%	Direzione
RIS_3	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e Avanzamento Agenda Digitale	13	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione/Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022/2024	Verifiche e ispezioni nelle mense a gestione indiretta al fine di verificare la conformità tra quanto contrattualizzato e quanto erogato dai fornitori	5%	Almeno una verifica in ogni struttura nel corso dell'anno (verifica dal registro dei sopralluoghi); Rotazione del personale soggetto a verifiche (almeno n. 20 soggetti diversi)	01/02/2022	31/12/2022	31/12/2022	Verifiche completate	100,00%	deliberazione Cda n 6/20 allegato E
RIS_4	Incrementare la qualità dei servizi	8	Ristorazione diretta sostenibile	Definire i criteri base per la redazione di un'offerta alimentare che abbia le caratteristiche di sostenibilità ambientale oltre che nutrizionale	5%	aggiornamento dell'istruzione operativa 106P03	01/01/2022	31/03/2022	23/03/2022	L'istruzione operativa è stata aggiornata ed inviata al Servizio Qualità e Sicurezza RSPF	100,00%	Mail coordinatrice Servizio Ristorazione Pisa 23/03/2022 8:40
				Interventi formativi per la qualificazione professionale degli operatori di cucina in materia di "sostenibilità" e "cucina della salute"	5%	120 operatori formati	01/02/2022	30/09/2022	26/07/2022	132 operatori formati (FI 42, PI 77, SI 13)	100,00%	Direzione, banca ads corsi di formazione
				Aggiornare il ricettario unico toscano e dei menù sulla base delle definizioni di sostenibilità redatte	5%	aggiornamento ricettari e menù unico toscano	01/02/2022	15/10/2022	07/11/2022	https://www.dsu.toscana.it/menu	92,00%	Direzione
				Promuovere e sensibilizzare l'utenza sui comportamenti orientati sulla sostenibilità ambientale e alimentare.	5%	definizione dei contenuti per campagna di promozione e sensibilizzazione	01/10/2022	15/11/2022	11/11/2022	Campagna presente sui propri canali social (web, facebook, instagram)	100,00%	Direzione
				Misurare il grado di informazione dell'utenza circa le azioni di sostenibilità ambientale e alimentare messe in campo dal Servizio Ristorazione	5%	analisi dei risultati della campagna di promozione e sensibilizzazione	15/12/2022	31/12/2022	-	Non completato il questionario per la misurazione del grado di informazione (di responsabilità di altra Area)- vedi papo cron 8 fase 5	non valutabile	Direzione
				Toscana Carbon neutral 2050: definizione del fabbisogno e delle caratteristiche delle NUOVE ATTREZZATURE PER RIDUZIONE PLASTICA MEN-01-020	5%	definizione e condivisione con il Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici documentazione contenente fabbisogno e caratteristiche nuove attrezzature	01/02/2022	30/04/2022	29/04/2022	Trasmessa da parte del Servizio Ristorazione bozza di documentazione preparata con le caratteristiche delle macchine individuate per le relative strutture evidenziando gli elementi da definire a seguito di confronto diretto con i Servizi dell'Area Approvvigionamenti e Contratti Servizi Tecnici e Informatici	100,00%	Dirigente Area Ristorazione mail coordinatore Servizio Ristorazione FI del 29/04/2022 14:57
				Informazione sicurezza alimentare e gestione on line dei controlli e delle verifiche per i piani di autocontrollo aziendali	5%	affidamento per acquisizione programma/servizio	01/02/2022	31/12/2022	31/12/2022	Nel 2021 le due gare esplesate sono andate deserte. Nel 2022 sono stati pertanto presi contatti con softwarehouse e Università di Pisa. Nessun programma preso in analisi possiede le caratteristiche richieste e funzionali alla gestione completa e unitaria. Stante l'impossibilità di trovare software adeguati si mantengono i sistemi informativi attualmente in uso. Si ritiene conclusa la fase	100,00%	Direzione

PIANO OBIETTIVI AREA RISTORAZIONE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31.12.2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato
RIS_5			Modello Ristorazione Universitaria	Definire un modello di capitolato per l'affidamento del servizio ristorazione che abbia le caratteristiche di sostenibilità individuate per la gestione diretta.	5%	pubblicazione di gare per l'affidamento del servizio ristorazione con nuovo capitolato	01/02/2022	31/05/2022	31/05/2022	Predisposto capitolato con allegato e una bozza di criteri di valutazione ed annessa relazione esplicativa sintetica. Il modello di capitolato è utilizzato per le gare	100,00%	Dirigente Area Ristorazione mail coordinatore Servizio Ristorazione FI del 31/05/2022 12:03
				Definire una procedura di controllo delle mense in appalto con parte dedicata alla sostenibilità e alla valutazione dell'offerta alimentare tramite l'individuazione di almeno un indicatore.	5%	aggiornamento dell'istruzione operativa I03P03 e definizione del/degli indicatori/i di monitoraggio	01/02/2022	30/06/2022	30/06/2022	Inviata nota e la nuova check-list di controllo per le mense in appalto/convenzione a seguito dell'aggiornamento della procedura di controllo	100,00%	Dirigente Area Ristorazione mail coordinatore Servizio Ristorazione FI del 30/06/2022 17:20
				Stesura delle linee guida, da proporre a RT, per la definizione di una "Ristorazione Collettiva Universitaria" che possa permettere ad altri enti e soggetti di replicare il modello adottato per il DSU Toscana.	5%	predisposizione delle linee guida per la "Ristorazione Universitaria"	01/02/2022	30/11/2022		Al 30 novembre sono state predisposte le bozze dei paragrafi relativi alle sezioni nutrizionale, qualità e verifiche su strutture esterne. E' in corso la redazione finale delle linee guida. La piena ripresa delle affluenze al periodo pre-pandemico dal 01/10/2022 (non prevista in sede di programmazione) e l'implementazione della nuova offerta alimentare sostenibile hanno determinato una serie di attività straordinarie ritenute prioritarie rispetto al completamento della redazione del documento entro il 31/12/2022	0,00%	programma gestione atti e protocollo
RIS_6		9	Riqualificare le strutture ristorative	Affidare il Servizio Ristorazione presso la mensa S. AGATA e UNISTRASI ed effettuare gli interventi manutentivi per il corretto funzionamento della struttura	5%	affidamento servizi e lavori	01/01/2022	31/12/2022	28/06/2022 (servizi non valutabile (lavori)	Determinazione a contrarre n. 376/22 del 28/06/2022 per affidamento solo del servizio per ritardi rinnovo contratto affitto immobili che non rende possibile l'affidamento dei lavori. L'affidamento dei lavori è programmato per l'anno 2023. Si considera non imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento della fase per quanto riguarda la parte relativa all'affidamento dei lavori	100,00%	programma gestione atti e protocollo

89,05%

PIANO OBIETTIVI AREA RESIDENZE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato	
RES 1		5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mensa, benefici e comunicazione)		10%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita				>= dato finale anno precedente	6,384 contro 6,357 nel 2021 (risultati ricevuti da	100%	Applicativo questionario
RES 2	Garantire l'equilibrio economico finanziario	11	Ottimizzare l'economicità dei servizi ristorazione e residenze	rispetto delle previsioni 2022 adottate per i Servizi Residenze	15%	Costo unitario medio posto letto 2022/costo unitario costo medio posto letto conto ec. Previsionale 2022		<= 1	98,49%	A seguito adozione bilancio d'esercizio il target viene valorizzato nella seguente maniera: (a) costo unitario medio posto letto 2022= € 5.213; (b) costo unitario medio posto letto 1° variazione c.e. previsionale = € 5.293 valore target 98,49%	100%	1° var. c.e. prev. 2022 da validare a seguito adozione bilancio d'esercizio	
RES 3	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e Avanzamento Agenda Digitale	13	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione/Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022/2024	Verifica a campione di 30 posti alloggio concessi (10 Firenze, 10 Pisa, 10 Siena) per verificare se l'assegnazione risulta avvenuta nel rispetto dei criteri del bando e della graduatoria. Verifica alla presenza di un soggetto esterno all'Area Residenze	10%	Controllo corretto 30/30= 100%; Controllo corretto 29-28/30= 90%; Controllo corretto 27-26/30= 80%; Controllo corretto 25-24/30= 70%; Controllo corretto=< 23/30= 0%	01/01/2022	31/12/2022	23/12/2022	Protocollo n. 0033943/22 del 23/12/2022. 30/30 controlli corretti	100%	rpct	
RES 4	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Analisi e razionalizzazione gestione del Patrimonio Immobiliare	Analisi sullo Stato del Patrimonio immobiliare destinato a Residenza Universitarie: economicità (anche in ottica di sostenibilità ambientale) e funzionalità degli edifici (anche rispetto alle sedi didattiche)	15%	Documento contenente l'analisi giuridica, economica e gestionale di ogni immobile	01/02/2022	15/05/2022	13/05/2022	Relazione elaborata dall'Area Servizio Residenze. Il Dirigente dell'Area Residenze ha condiviso il documento elaborato con il Dirigente Approvvigionamenti e Contratti Servizi Tecnici e Informatici per l'elaborazione della fase successiva	100%	mail Coordinatore Servizio Residenze Sede Firenze 13/05/2022 12:35:45	
RES 5	Incrementare la qualità dei servizi	7	Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo Studente Alloggiato	Revisionare le procedure delle convocazioni	10%	proposta nuove procedure delle convocazioni e aggiornamento istruzione I03 P02 individuando un indicatore che consenta di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione delle Procedure aggiornate	01/02/2022	30/09/2022	18/07/2022	Predisposta analisi delle procedure di convocazione e dare atto delle principali criticità e proposte di modifiche atte a migliorare la trasparenza e l'efficienza della convocazione predisposta dal Servizio Residenze. A seguito condivisione con Servizio Interventi monetari le modifiche proposte ed accolte in sede di redazione del Bando di Concorso Borsa	100%	Direzione Coordinatore mail del coordinatore Servizio Residenze del 28 ottobre 2022 15:25	
				Revisione procedure mobilità interna	10%	proposta nuove procedure delle mobilità interne e aggiornamento istruzione I03 P02 individuando un indicatore che consenta di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione delle Procedure aggiornate	01/04/2022	30/09/2022	30/12/2022	Le procedure della mobilità sono state modificate e aggiornate. Determina Dirigenziale modifica disciplinare n. 729/22 del 05/12/2022 Le chiusure parziali delle residenze universitarie interessate dai lavori di messa a norma hanno prioritariamente impegnato il Servizio Residenze alla gestione della mobilità straordinaria	67%	Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSP 30/12/2022 16:59:00	
				Analisi delle criticità ed individuazioni azioni correttive sul livello qualitativo delle portinerie	10%	documento contenente criticità e azioni da intraprendere	01/02/2022	30/04/2022	30/04/2022	Documento elaborato	100%	Mail e attestazione coordinatore Servizio Residenze Sede Firenze 21 /06/2022 8:14/validazione Dirigente Area Residenze	
				Verifica dei risultati azioni correttive	10%	sopralluoghi attività portineria riportanti un livello sufficiente/totale sopralluoghi >=80%	01/07/2022	31/12/2022	31/12/2022	Report presentati 100% Pisa, 84% Firenze, 100% Siena	100%	programma gestione atti e protocollo	
				riqualificazione degli arredi e attrezzature	10%	scheda stato degli arredi struttura e struttura aggiornata	01/01/2022	31/10/2022	28/10/2022	Presentate scheda per ogni residenza sulla composizione degli arredi e relativo fabbisogno (sedi Firenze, Pisa e Siena)	100%	Coordinatore Servizio Residenze 28/10/2022 14:19 e 27/10/2022 17:45	
											96,67%		

PIANO OBIETTIVI AREA APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI SERVIZI TECNICI E INFORMATICI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine	monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato	
ACTI_1		2	Garantire l'apertura RU S. Cataldo Pisa	Monitorare lo stato avanzamento lavori	2%	fine lavori	01/01/2022	31/08/2022	08/08/2022	Pervenuto certificato fine lavori al 31/07/2022	100,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Collaudare l'immobile	5%	atto di collaudo	01/05/2022	30/11/2022		Collaudo statico presentato, collaudo funzionale iniziato il 20/10/2022 (fornitura elettrica dal 14/10/2022). Concluse le operazioni di pre-collaudo degli impianti di climatizzazione, idrotermosanitario e antincendio in data 20/12/2022. Il collaudo ha subito ritardi a causa di necessità di interventi su impianti climatizzazione (accertati durante le operazioni di pre-collaudo) oltre al ritardo nella connessione dati per il controllo accesso (impianto speciale soggetto a collaudo funzionale).	0,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Predisporre la documentazione per l'ottenimento dell'abitabilità dell'immobile	3%	presentazione autocertificazione per abitabilità	01/08/2022	31/12/2022		Non presentata a causa ritardo nel collaudo	0,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Allestimento arredi e attrezzature RU San Cataldo	5%	completamento verifica conformità requisiti richiesti sulla campionatura	01/02/2022	31/12/2022	06/12/2022	Documentazione presentata, protocollo n. 33217/22 del 6/12/2022	100,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
ACTI_2		3	Analisi e razionalizzazione del Patrimonio immobiliare	Piano di Razionalizzazione del Patrimonio Immobiliare	5%	Documento di razionalizzazione del patrimonio contenente proposte di alienazioni/acquisizioni/gestione alternative alla diretta	16/05/2022	31/07/2022	01/08/2022	Piano razionalizzazione del Patrimonio presentato	100,00%	Direzione, mail Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Predisposizione di progetti finalizzati valorizzare e/o ampliare il patrimonio immobiliare finanziabili ex L. 338/2000 (interventi di ristrutturazione, costruzione, efficientamento energetico, etc..)	5%	proporre al CDA almeno 1 domande di finanziamento secondo il bando di finanziamento ex L. 338/2000	01/01/2022	entro 90 gg dal bando ex L. 338/2000	16/05/2022	Decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca 30/11/2021, n. 1257 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 39 del 16 febbraio 2022. Proposte 2 domande di finanziamento 1) delibera Consiglio di Amministrazione (CdA) 26/22 ; Autorizzazione alla presentazione della domanda di cofinanziamento di cui al V Bando Legge 338/2000 (Decreto Ministeriale 1257/2021) per l'intervento di efficientamento energetico della residenza universitaria "Fascetti" di Pisa; 2) delibera (CdA) 27/22 Autorizzazione alla presentazione della domanda di cofinanziamento di cui alla legge 338/2000 per l'intervento di rifunionalizzazione ed efficientamento energetico della residenza universitaria di via B. Tolomei n. 7 Siena. La fase si è conclusa 89 giorni dopo il bando ex legge 338/2000	100,00%	Programma gestione atti - delibere CdA n° 26/22 e n. 27/22 del 16/05/2022
				Implementare la nuova manutenzione integrata delle strutture, delle attrezzature e degli arredi	3%	- Implementare la nuova manutenzione delle attrezzature e degli arredi	01/01/2022	31/12/2022	01/04/2023	Non completato. Procedure di gara in corso per le attrezzature di mensa. Per gli arredi in corso di revisione la documentazione di gara. I nuovi fornitori gestiranno la manutenzione dal 01/04/2023 in concomitanza con l'avvio della manutenzione integrata conseguente all'adesione all'accordo quadro regionale. Si considera il ritardo al 01/04/2023	80,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Definizione Piano di manutenzione delle strutture sedi di Firenze e Pisa	2%	Approvazione Piano di manutenzione	01/09/2022	31/12/2022		In data 22 dicembre è stata sottoscritto il contratto per l'anagrafica tecnica, propedeutico all'attivazione della fase di "mobilitazione" a cui seguirà il piano di manutenzione. La complessità dell'intero appalto regionale ha inciso sulla capacità del fornitore di agire nella fase di avvio di esecuzione per l'adesione da parte delle varie amministrazioni comportando il ritardo nell'adesione dei contratti	0,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
ACTI_3		4	Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture - Avanzamento "Piano Sicurezza Albatra"	CPI CALAMANDREI MENSA, commesse ALL-01-019 ALL-01-019 MEN-04-019 DSU-01-015 SUB1	5%	indizione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	10/01/2023	Aggiudicazione procedura negoziata articolo 1 comma. 2 lettera b) decreto legge 76/2020 convertito in legge 120/2020 e sue modifiche e integrazioni per la conclusione di accordi quadro relativi all'affidamento dei lavori di adeguamento normativo degli immobili dell'azienda - determinazione n. 6/23 del 10/01/2023. I lavori saranno affidati direttamente all'interno dell'accordo quadro del lotto Firenze	97,33%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				CPI RU FASCETTI DSU-01-015 SUB10	5%	indizione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022		In ritardo. Durante la progettazione sono emerse criticità relative alla legittimità edilizio-urbanistica dell'edificio oltre ad un maggiore fabbisogno per i lavori. Inoltre i lavori per la riqualificazione energetica di tale immobile sono stati oggetto di richiesta di cofinanziamento ex legge 338. Pertanto il servizio di progettazione attualmente risulta sospeso in atteso esito legge 338 e per verifica legittimità edilizio-urbanistica	0,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				CPI RU FONTEBRANDA	5%	aggiudicazione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	23/01/2023	Determina a contrarre n. 490/22 del 10/08/2022, determina di ammissione n. 632/22. Determina aggiudicazione lavori n. 35/23 del 23/01/2023	94,06%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				CPI RU MARISCOGLIO	5%	indizione gara lavori	01/01/2022	31/12/2022	10/01/2023	Aggiudicazione procedura negoziata articolo 1 comma. 2 lettera b) decreto legge 76/2020 convertito in legge 120/2020 e sue modifiche e integrazioni per la conclusione di accordi quadro relativi all'affidamento dei lavori di adeguamento normativo degli immobili dell'azienda - determinazione n. 6/23 del 10/01/2023. I lavori saranno affidati direttamente all'interno dell'accordo quadro del lotto Pisa	97,33%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				PROGETTAZIONI LAVORI CPI DSU-01-015 SUB 4, CPI-01-022, DSU-01-015 SUB11	7%	affidamento n. 8 incarichi progettazione CPI (rosellini, novoli)	01/01/2022	30/04/2022	03/05/2022	n. 184/22 del 28/03/2022 Residenza Universitaria (RU) Fontebranda, n. 193/22 del 31/03/2022 RU Rosellini, n. 202/22 del 07/04/2022 RU Tognazza, n. 213/22 del 08/04/2022 RU XXIV Maggio, 228/22 del 19/04/2022 RU San Miniato I, n. 247/22 del 26/04/2022 RU Caponnetto, n. 266/22 del 03/05/2022 RU Bandini, l'ottava progettazione non si è resa necessaria in quanto per la RU Arezzo Laschi è sufficiente per l'adeguamento alle normative antincendio l'installazione di una nuova centrale termica (Determinazione n° 381/22 del 01/07/2022).	97,54%	Programma gestione atti/ Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				RINNOVO CPI IN SCADENZA NEL 2022	5%	CPI rinnovati	01/01/2022	31/12/2022	31/12/2022	Affidati incarichi professionali per i rinnovi CPI mense Cammeo, Martiri, RU Mariscoglio (attività 74) e RU Salvemini. I Cpi in scadenza durante l'anno 2022 sono stati tutti rinnovati nei termini	100,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici

PIANO OBIETTIVI AREA APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI SERVIZI TECNICI E INFORMATICI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato
				attivare il cruscotto condiviso con la Direzione per il monitoraggio dello stato avanzamento lavori in tema di sicurezza abitativa	5%	cruscotto implementato e alimentato	01/01/2022	28/02/2022	04/03/2022	Predisposto diagramma di Gant ed inviato alla segreteria del Presidente e del Direttore	93,55%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
ACTI 4	Incrementare la qualità dei servizi	7	Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo Studente Alloggiato - riqualificazione degli arredi e attrezzature	Ammodernare (mobili e attrezzature) RU DON BOSCO	2%	inizio allestimento	01/04/2022	31/12/2022		In ritardo. Espletato esame della documentazione amministrativa presentata dai partecipanti. Con determinazione n. 301/22 del 23/05/2022 è stata disposta l'ammissione dei fornitori, apertura offerte effettuate, in corso verifiche costi mano d'opera dichiarati e conformità campionatura arredi	0,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Ammodernare (mobili e attrezzature) RU VARLUNGO	2%	completamento verifica conformità requisiti richiesti sulla campionatura	01/04/2022	31/12/2022	06/10/2022	Documentazione presentata, protocollo n. 28197/22 del 06/10/2022	100,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				Ammodernare (mobili e attrezzature) RU ATER	2%	completamento verifica conformità requisiti richiesti sulla campionatura	01/04/2022	31/12/2022	14/12/2022	Documentazione presentata, protocollo n. 33603/22 del 14/12/2022	100,00%	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
				INTERVENTI E IMPIANTI PER LA CONNETTIVITA' INTERNET DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE DSU-02-022 ALL-02-021 Implementazione/sostituzione impianti connettività varie residenze	5%	inizio lavori	01/01/2022	31/12/2022		Il progetto tecnico è stato completato e consegnato all'ufficio approvvigionamenti per l'inizio dell'iter amministrativo di affidamento il 24/03/2022, l'approvazione da parte della società CONSIP dell'adesione alla convenzione reti locali 7 è arrivata il 05/01/2023. Questo ha reso impossibile iniziare i lavori prima del 31/12/2022. Si ritiene non imputabile all'operato dell'Azienda il mancato raggiungimento della fase	non valutabile	Direzione
ACTI 5		9	Riqualificare le strutture ristorative	MENSE MARTIRI E CALAMANDREI: REVISIONE/SOSTITUZIONE ASCENSORI E MONTACARICHI MEN-02-022	5%	affidamento lavori	01/01/2022	31/10/2022	15/12/2022	Determinazione dirigenziale n° 750/22 del 15/12/2022	87,07%	
				ACQUISTO E RISTRUTTURAZIONE MENSA BANDINI SIENA SI-24-012	3%	Deposito richiesta valutazione vulnerabilità sismica al Genio Civile	01/07/2022	30/09/2022	14/10/2022	Pratica inserita a Regione Toscana n° protocollo 20220108263	86,67%	Direzione
				Toscana Carbon neutral 2050: definizione del fabbisogno e delle caratteristiche delle NUOVE ATTREZZATURE PER RIDUZIONE PLASTICA MEN-01-020	2%	indizione forniture e lavori	01/05/2022	31/12/2022		Interventi non realizzati in quanto inseriti nel progetto più ampio della sostenibilità che sarà improntato nel 2023	non valutabile	Direzione
ACTI 6		10	ottimizzare la struttura organizzativa	Analisi dell'attuale infrastruttura informatica e dei relativi fabbisogni organizzativi, verifica opportunità derivanti da diverse modalità gestionali	2%	analisi completata	01/02/2022	31/07/2022	22/07/2022	Documentazione presentata	100,00%	Direzione mail del Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) del 22/07/2022
				Diffondere la conoscenza intersettoriale nell'ambito digitale	2%	documento di mappatura e condivisione attività connesse alla gestione dell'infrastruttura digitale hw/sw	01/03/2022	15/09/2022	22/07/2022	Documentazione presentata	100,00%	Direzione mail del Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) del 22/07/2022
ACTI 7	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e Avanzamento Agenda Digitale	13	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione/Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022/2024		2%	100% realizzazione cronoprogramma n. 15 PQPO	01/01/2022	31/12/2022	31/12/2022	completa realizzazione nei termini (Deliberazione Cda n. 6/23)	100,00%	RPCT
ACTI 8	Realizzare le misure per l'Avanzamento dell'Agenda Digitale			Revisione delle linee dati presenti	2%	Individuazione criticità e modalità di ottimizzazione	01/05/2022	31/05/2022	06/06/2022	Documento ripiegativo di analisi presentato: per ogni linea dati attualmente attiva, viene individuata la classe di criticità e la proposta di ottimizzazione	83,33%	Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) 06/06/2022 9:16
				Studio fattibilità listini RTRT4 (quando saranno resi disponibili da Regione Toscana - i tempi indicati sono pertanto presunti)	2%	Verifica fattibilità in base a quanto presente sui listini Regionali	01/06/2022	entro 3 mesi dalla disponibilità dei listini	12/10/2022	I listini sono stati pubblicati a metà luglio	100,00%	Direzione
			Definizione progetto esecutivo	2%	Stesura di un progetto realizzativo	01/10/2022	31/12/2022	24/10/2022	Posta certificata: ordine 6915433 - ARDSU - Firenze - invio PEP	100,00%	Coordinatore Sistemi Informatici e Applicativi (ICT) mail del 24/10/2022 12:03	
											78,45%	

100%

PIANO OBIETTIVI AREA AFFARI GENERALI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine	monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato	
AAGG 1		5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		15%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	>= dato finale anno precedente	6,384 contro 6,357 nel 2021 (risultati ricevuti da		100,00%	Applicativo questionario	
AAGG 2	Garantire sul territorio i benefici del dsu e il valore degli interventi	1	Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti	Attivare agevolazioni finanziarie trasporto studenti borsisti sede Pisa e Siena (preferibilmente convenzioni/accordi Enti locali e soggetti gestori del trasporto)	5%	relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti a.a. 22/23	01/02/2022	30/09/2022	30/09/2022	In fase di definizione convenzione per sede Pisa; su Siena non è stato possibile portare avanti accordi in merito. La convenzione per Pisa è stata approvata nel Consiglio di amministrazione del mese di Novembre (del. CdA n. 57/22).	100,00%	Direzione
				Contribuire all'Assistenza Sanitaria per i Borsisti Fuori Sede attraverso l'attivazione di convenzioni con Università, Enti Locali e Aziende Sanitarie	5%	relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti a.a. 22/23	01/02/2022	30/09/2022	30/09/2022	Rendicontazione per sede Pisa in data 15/07/2022 (nessun ulteriore contatto utile). L'Università di Siena non ha in programma l'attivazione di un servizio specifico in questo ambito. Nessuna manifestazione di interesse dall'Università di Firenze alla compartecipazione del DSU al servizio attivato dall'Università di Firenze dall'anno accademico 21/22	100,00%	Direzione
				Definire il modello organizzativo per la gestione dei concorsi borse di studio finanziate con risorse POR FSE	20%	Documento contenente modalità di programmazione, gestione e rendicontazione.	01/02/2022	31/10/2022	28/10/2022	È stato predisposto il documento riportante le modalità di programmazione, gestione e rendicontazione	100,00%	Mail del Coordinatore Servizio Interventi Monetari del 28/10/2022 15:14
				Aggiornare Procedura P01 Erogare borse di studio ed altri benefici e contributi e P05 Gestire le attività finanziate con fondi FSE individuando un set di indicatori che consentano di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione della Procedure	15%	Revisione P01 e P05 e relativi indicatori	01/03/2022	31/07/2022	19/07/2022	Revisione della procedura di qualità P01 "Erogare borse di studio ed altri benefici e contributo" e delle relative istruzioni: I01 P01 Verifica Preliminare dei Requisiti dichiarati I02 P01 Elaborazione e Pubblicazione Graduatorie I03 P01 Gestione Istanze di Riesame e Istruttoria I04 P01 Pagamento rate borse di studio I05 P01 Erogazione di altri benefici I06 P01 Controllo dei requisiti generali, di merito ed economici degli idonei, decadenza - revoca, riduzione del beneficio, recupero e sanzioni I07 P01 Riscossione e rimborso della tassa regionale Revisione: P05 "Gestire le attività finanziate con FSE" e sulle relative Istruzioni: I01 P05 Gestione Voucher alta formazione I02 P05 Gestione Finanziamento Tirocini Formativi I03 P05 Gestione Orientamento	100,00%	Direzione, mail coordinatrice Servizio Interventi FSE e Accertamenti e Coordinatore Servizio Benefici ed Interventi Monetari
				Definizione nuovo bando a.a. 22/23 borse di studio ex DM 1320 del 17/12/2021	25%	Predisposizione nuovo Bando a.a. 22/23	01/02/2022	15/07/2022	18/07/2022	Il bando è stato validato venerdì 15 luglio ed approvato con provvedimento del Direttore n. 80/22 del 18/07/2022	98%	Direzione
			Analisi degli esiti dai benefici concessi in termini di aiuto effettivo al conseguimento dei titoli universitari o all'inserimento lavorativo	15%	Documento contenente esiti degli interventi di orientamento e dei contributi tirocini curriculari erogati dall'Azienda con risorse FSE a.a. 17/18 e 18/19	01/04/2022	31/12/2022	23/12/2022	Per i tirocini relazione effettuata internamente, relazione conclusiva sul progetto Orienta il tuo Futuro presentata dal capofila FORIUM	100,00%	Mail Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti 23/10/2022 14:23	
					100%						99,55%	

PIANO OBIETTIVI AREA GESTIONE RISORSE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2022, se temporale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	Fonte verifica risultato
GRIS 1	Garantire sul territorio i benefici del dsu e il valore degli interventi	1	Definire il modello organizzativo per la gestione dei concorsi borse di studio finanziate con risorse POR FSE		15%	Documento contenente modalità di rendicontazione	01/02/2022	31/10/2022	28/10/2022	È stato predisposto il documento riportante le modalità di programmazione, gestione e rendicontazione	100,00%	Mail del Coordinatore Servizio Interventi Monetari del 28/10/2022 15:14
GRIS 2	Incrementare la qualità dei servizi	7	Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo Studente Alloggiato attraverso la riqualificazione degli arredi e attrezzature	Aggiornamento inventario	35%	aggiornamento inventario n. 2 strutture abitative	01/04/2022	31/12/2022	non valutabile	Nel mese di Aprile è stata approvata l'adesione al contratto regionale per l'etichettatura dei beni e la fornitura del software ospitato in modalità SaaS presso il TIX regionale e attività propedeutiche al riallineamento inventario. A seguito di approfondimenti la soluzione proposta dal fornitore di Regione Toscana non è risultata conforme alla normativa dell'AGenzia per l'Italia Digitale, pertanto l'Azienda, di intesa col fornitore stesso, ha concordato una soluzione alternativa. Tale impedimento non permette di raggiungere l'output programmato. Sono in corso le procedure per la stampa delle etichette. Si ritiene non imputabile all'operato dell'Azienda il mancato raggiungimento della fase	non valutabile	Dirigente Area Gestione Risorse
GRIS 3	Garantire l'equilibrio economico finanziario	10	Avvio del service paghe		35%	service paghe in funzione	20/01/2022	26/04/2022	26/03/2022	Service paghe in funzione e nuovo Portale Kronos Web In funzione	100%	Portale Kronos Web
GRIS 4		10	ottimizzare la struttura organizzativa	collaborare nella stesura della documentazione della Revisione macro struttura	15%	predisposizione atto deliberativo e documentazione	01/01/2022	30/04/2022	07/03/2022	Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7/22 del 07/03/2022	100%	Gestione Atti
100%											100%	