

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) – OBIETTIVI 2024 - RIMODULAZIONI

AMBITO STRATEGICO		II	RISULTATI ATTESI					Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2024	MOTIVAZIONE DELLA MODIFICA AGLI OBIETTIVI DI PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA 2024	
			Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2024					Valore target 2025 – 2026
Studenti	Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi	1	Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	Il cronoprogramma prevede una serie di attività dirette alla realizzazione della linea strategica definita nel Piano delle Attività, fra cui il completamento delle agevolazioni per il trasporto e per l'assistenza sanitaria sul territorio toscano. Si veda il cronoprogramma ARDSU 1	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	Delibera Giunta Regionale n. 806 del 12/07/2023	-
		2	Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo prevede il completamento di una serie di azioni volte a sviluppare la residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca, fra cui il servizio di tutoraggio e orientamento agli studenti alloggiati all'interno delle residenze universitarie. Si veda il cronoprogramma ARDSU 2	Area Ristorazione e Residenze	DEFR - progetto n. 20	In considerazione del fatto che le analisi preliminari circa l'organizzazione del servizio di tutoraggio nelle residenze universitarie hanno richiesto maggiore tempo rispetto a quanto programmato si rende necessario rimodulare la fine prevista della fase 1 del cronoprogramma ARDSU 2
Apprendimento e crescita	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	Gli interventi indicati nel cronoprogramma funzionali al completamento del Piano Sicurezza Abitativa derivano dal Piano degli Investimenti 2023-2025 oltre all'incremento della disponibilità. Si veda il cronoprogramma ARDSU 3	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	Assegnazioni risorse regionali (inclusi utili d'esercizio) finalizzate alla realizzazione degli interventi di messa a norma e legge n. 338/2000	In considerazione di varie criticità sopravvenute relativamente agli interventi contenuti nell'obiettivo (ritardo nell'aggiudicazione dei lavori e difficile convivenza tra le attività relative ai lavori di antincendio e di efficientamento energetico della residenza universitaria Fascetti, mancata consegna da parte dei progettisti della documentazione definitiva riguardante la residenza universitaria Tolomei e definizione delle attività volte alla protezione e sicurezza della conservazione dei dati riguardanti la videosorveglianza ed il controllo degli accessi) si rende necessario rimodulare il cronoprogramma ARDSU 3
	Rilevare la qualità dei servizi	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	5,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	6,38 dato finale 2022	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente	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 2024/valore conseguito 2023 x 100. Il confronto della rilevazione si terrà con la rilevazione Customer completata nel corso del 2023 (per la rilevazione 2023 il valore era stato nettificato delle nuove domande)	Direzione	Obiettivo trasversale	-
Processi organizzati vi interni	Potenziare gli strumenti interni	5	Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	L'obiettivo è finalizzato ad ottimizzare la struttura organizzativa, in particolare i sistemi di controllo. Si veda il cronoprogramma ARDSU 4	Direzione - Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico - Affari Legali	Obiettivo trasversale	In considerazione della riorganizzazione aziendale di cui ai Provvedimenti n. 6/24 e n. 14/24 e dell'avvicendamento dell'incarico di Elevata Qualificazione (EQ) Servizio Qualità e Sicurezza e dell'assegnazione ad interim dell'EQ Gestione Atti e Privacy si rende necessario rimodulare la fine prevista della fase 3 del cronoprogramma ARDSU 4
		6	Consolidamento Sistema Qualità	10,00%	Consolidamento indice sintetico della Qualità	93,69% dato settembre 2022	>=90%	>= dato finale anno precedente	L'obiettivo è finalizzato al consolidamento e potenziamento delle procedure di Qualità (l'Azienda è certificata ISO9001 e si pone come obiettivo integrare la certificazione ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" nell'anno 2025). L'indicatore si riferisce sia al valore ponderato del target raggiunto annualmente per ogni procedura inserita nel Sistema Qualità aziendale che al completamento della Gap Analysis. Il dettaglio del monitoraggio sarà evidenziato nella Relazione sulla Qualità della Prestazione a partire dall'anno 2023 (l'indicatore sintetico di Qualità è stato rivisto rispetto a quanto proposto per l'anno 2023). La percentuale di conseguimento sarà calcolata mediante proporzione diretta considerando raggiunto il target se >=90%. Si veda l'allegato n. 1 per il dettaglio degli indicatori	Direzione	Obiettivo trasversale	Viene effettuato, nell'allegato 1, un adeguamento terminologico sostituendo la sigla che individua la Procedura P12 con la sigla P04
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	7	Ottimizzare la sostenibilità organizzativa ed economica	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-	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 2024 per la salvaguardia dell'equilibrio economico. Con riferimento al primo indicatore si veda il cronoprogramma ARDSU 5. I costi unitari medi 2024 sono "ufficializzati" in sede di bilancio d'esercizio. L'indicatore pertanto sarà verificato a seguito della chiusura di bilancio 2024	Area Ristorazione e Residenze	Assegnazione risorse regionali	-
					Costo unitario medio pasto 2024/costo unitario medio pasto conto economico previsionale 2024 (budget)	-	<=100%	<=100%				-
					Costo unitario posto letto 2024/costo unitario medio posto letto 2023	-	<=100%	<=100%				-
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	8	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2022	100,00%	100,00%	L'obiettivo contiene le misure organizzative da adottare, sia in tema di trasparenza che di anticorruzione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza (RPCT) con riguardo al rispetto dell'effettuazione degli adempimenti, nonché al rispetto delle scadenze previste. Si veda il cronoprogramma ARDSU 6	Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)	Obiettivo trasversale	-
		9	Avanzamento Agenda Digitale	10,00%	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 verificarne la realizzazione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Direttore. Si veda il cronoprogramma ARDSU 7	Direzione	DEFR - progetto n. 1	-
				100,00%								

(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 <i>Valore target – entro il 31/12/2024</i>						
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Garantire agevolazioni per trasporto pubblico agli studenti borsisti della Toscana e per l'assistenza sanitaria agli studenti borsisti residente fuori regione	Agevolazioni attive per l'anno accademico (A.A.) 2024/2025	01/01/2024	31/12/2024	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	30,00%
2	Revisione del bando borse di studio e alloggio con particolare riferimento all'individuazione di criteri di priorità finalizzati a garantire la massima efficacia delle misure. Contestuale verifica della congruenza delle scadenze previste con l'effettiva disponibilità delle risorse economiche trasferite	Proposta nuovo bando borse di studio A.A. 2024/2025	01/01/2024	31/05/2024	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	30,00%
3	Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canali di comunicazione efficace	Implementazione ticketing su tutti i servizi aziendali	01/01/2024	30/09/2024	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	10,00%
4	Garantire una corretta gestione dei social aziendali	Adottare una policy aziendale sulla comunicazione sui social	01/01/2024	31/12/2024	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	15,00%
5	Implementare canali di comunicazione oltre a quelli attivati (radio, stampa mobile, sito internet)	Nuovi canali di comunicazione attivati	01/01/2024	31/12/2024	Direttore	15,00%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%

RISULTATO ATTESO Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie
Valore target – entro il 31/12/2024

Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Organizzare il servizio di tutoraggio nelle Residenze univerritarie	Attivazione servizio di tutoraggio	01/01/2024	30/09/2024 31/12/2024	Area Ristorazione e Residenze	40,00%
2	Creazione di progetti rivolti al coinvolgimento degli studenti per interventi nelle residenze universitarie (gestione spazi, installazioni, gestione verde)	Approvazione avvisi di partecipazione	01/01/2024	30/09/2024	Area Ristorazione e Residenze	40,00%
3	Dffondere l'utilizzo dello" <i>Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze</i> " e rendicontare il primo anno di attivazione	Pubblicazione risultati anche attraverso forme di partecipazione degli alloggiati e esperti in materia (story telling, etc)	01/01/2024	31/12/2024	Area Ristorazione e Residenze	20,00%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%

RISULTATO ATTESO Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"
Valore target – entro il 31/12/2024

Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Adeguamento normativa antincendio residenza universitaria Caponnetto	Fine lavori	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00% 20,00%
2	Adeguamento normativa antincendio residenza universitaria Fascetti	Fine lavori	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	15,00%
3 2	Inizio Lavori residenza universitaria Fascetti per efficientamento energetico (legge n. 338/2000)	Inizio lavori	01/01/2024	30/06/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%
4 3	Adeguamento normativa antincendio residenza universitaria San Miniato I lotto	Fine lavori	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00% 25,00%
5 4	Adeguamento normativa antincendio residenza universitaria San Miniato II lotto	Fine lavori	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00% 25,00%
6 5	Ristrutturazione Residenza universitaria Tolomei legge n. 338/2000	Inizio- Aggiudicazione lavori	01/01/2024	30/10/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%

ARDSU crono 3

7 6	Misure di videosorveglianza e controllo accessi	Indire la procedura per fornitura e posa in opera impianti controllo accessi Attivazione misure per proteggere la conservazione dei dati	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%

RISULTATO ATTESO Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo
Valore target – entro il 31/12/2024

Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Sviluppare gli strumenti per la gestione del processo autorizzatorio della spesa integrata con il workflow passivo e la contabilità generale	Progetto esecutivo	01/01/2024	31/10/2024	Area Gestione Risorse economiche e finanziarie	20,00%
2	Offrire strumenti per migliorare la comunicazione interna	Manuale di comunicazione interna	01/01/2024	31/08/2024	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	15,00%
3	Rafforzare il controllo atti	Progetto esecutivo	01/01/2024	31/07/2024 30/09/2024	Direzione	15,00%
4	Ottimizzare il monitoraggio della manutenzione integrata	Validazione semestrale della manutenzione programmata	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00%
5	Attivare il piano di formazione ai sensi dell'articolo 15 del Codice dei contratti dedicato al personale a vario titolo coinvolto nel processo di acquisto di lavori, beni e servizi	Attivare il piano di formazione	01/01/2024	31/12/2024	Area Affari Legali	15,00%
6	Integrare la certificazione ISO 9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"	Gap analysis completata	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	15,00%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%

RISULTATO ATTESO Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo
Valore target – entro il 31/12/2024

Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Sviluppare gli strumenti per la gestione del processo autorizzatorio della spesa integrata con il workflow passivo e la contabilità generale	Progetto esecutivo	01/01/2024	31/10/2024	Area Gestione Risorse economiche e finanziarie	20,00%
2	Offrire strumenti per migliorare la comunicazione interna	Manuale di comunicazione interna	01/01/2024	31/08/2024	Area Interventi monetari e relazioni con il pubblico	15,00%
3	Rafforzare il controllo atti	Progetto esecutivo	01/01/2024	31/07/2024 30/09/2024	Direzione	15,00%
4	Ottimizzare il monitoraggio della manutenzione integrata	Validazione semestrale della manutenzione programmata	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	20,00%
5	Attivare il piano di formazione ai sensi dell'articolo 15 del Codice dei contratti dedicato al personale a vario titolo coinvolto nel processo di acquisto di lavori, beni e servizi	Attivare il piano di formazione	01/01/2024	31/12/2024	Area Affari Legali	15,00%
6	Integrare la certificazione ISO 9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"	Gap analysis completata	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	15,00%
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) Valore target - entro il 31/12/2024						
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Formazione in tema di anticorruzione e trasparenza da svolgere nei confronti del personale neo assunto nel corso del 2024	Formazione nei confronti del 100% del personale assunto entro il 31/10/2024	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	20,00%
2	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 secondo livello svolta alla presenza di un soggetto esterno all'Area Interventi Monetari e Relazione (Misura Audit interno)	Controllo corretto 30/30=100%; Controllo corretto 29-28/30= 90%; Controllo corretto 27-26/30= 80%; Controllo corretto livello 25-24/30=	01/01/2024	31/12/2024	Area Affari Legali - Area Interventi Monetari e Relazione con il Pubblico	20,00%
3	Verifiche e ispezioni nelle mense a gestione indiretta al fine di verificare la conformità tra quanto contrattualizzato e quanto erogato dai fornitori. (Misura Audit interno).	Controlli con almeno 2 dipendenti abbinati secondo rotazione (coinvolgimento di almeno 20 soggetti diversi). Rispetto alle verifiche del 2023 devono ruotare, con almeno 1 membro, il 70% delle coppie che hanno svolto i controlli presso la medesima struttura. Almeno 1 verifica in ogni struttura nel corso	01/01/2024	31/12/2024	Area Servizi Ristorazione e Residenze	20,00%
4	Pubblicazione aggiornata delle informazioni, dei dati e documenti nelle sezioni di "Amministrazione Trasparente" individuate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) con propria deliberazione con oggetto "Attestazioni OIV, o strutture con funzioni analoghe, sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione"	Attestazione rilasciata senza rilievi dall'Organismo Indipendente di Valutazione ai sensi della Delibera ANAC	01/01/2024	31/12/2024	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza	20,00%
5	Pubblicazione di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture stipulati dall'azienda per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro in Amministrazione Trasparente (misura specifica Piano Integrato di Attività e Organizzazione)	Pubblicazione del 100% dei contratti stipulati dall'azienda dal 01/01/2024 al 30/11/2024	01/01/2024	31/12/2024	Area Affari Legali	20,00%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%

RISULTATO ATTESO Avanzamento agenda digitale Valore target – entro il 31/12/2024						
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %
1	Completamento interoperabilità tra portale studenti e sistema dei flussi documentali	Revisione delle modalità di protocollazione automatica delle istanze	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	20,00%
2	Aggiornamento sito web istituzionale	Migrazione sito istituzionale su piattaforma tecnologica basata su Liferay DXP 7.4	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	20,00%
3	Nuova Sezione Open Data	Attivazione Portale Open Data per la valorizzazione del patrimonio informativo aziendale	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	10,00%
4	Accessibilità ai servizi digitali	Adeguamento sito istituzionale agli standard contenuti nella norma UNI EN 301549:2018 (WCAG 2.1)	01/01/2024	31/12/2024	Direzione	10,00%
5	Applicazione MY DSU	Realizzare la versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione - Rilascio Release 1.0 sugli Store	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	30,00%
6	Revisione/Upgrade connettività internet/intranet	Effettiva attivazione delle nuove linee	01/01/2024	31/12/2024	Area gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici	10,00%
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%

Procedura	Referente	Indicatori	peso	Target
P01	Coordinatore SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI	indicatore su modifiche alla variabile relativa all'anno convenzionale rispetto alle richieste di riesame	5,00%	< 25%
		indicatore su modifiche alla variabile relativa al merito rispetto alle richieste di riesame	10,00%	< 25%
	Coordinatore SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI	indicatore finalizzato a monitorare andamento degli accertamenti: % di accertamenti svolti in 3 date prefissate	10,00%	15 MARZO 40% 15 MAGGIO 80% 15 GIUGNO 100% - 50% entro giugno 50% entro novembre
		% revoche compensate rispetto agli accertamenti effettuati	5,00%	40,00%
		% modifiche importo borsa compensate rispetto a accertamenti effettuati	5,00%	80,00%
P02	Coordinatori SERVIZIO RESIDENZE	% numero rinunce (indicatore che risentirà della riduzione dei posti disponibili)	10,00%	max 50%
		% vincitori convocati/totale aventi diritto nuove assegnazioni	5,00%	> = anno precedente (monitoraggio al 31/12/2022 =
		scorrimento vincitori alloggio/totali aventi diritto graduatoria	5,00%	> = anno precedente
P03	Coordinatore SERVIZIO RISTORAZIONE FIRENZE	N° utenti pasti (affluenza) rispetto ad analogo semestre dell'anno precedente	5,00%	>1
		N° utenti paganti rispetto alla totalità degli accessi	5,00%	25% studenti paganti
		N° controlli su mense in appalto e convenzione rispetto al piano ipotizzato	10,00%	90% controlli pianificati effettuati
P05	Coordinatore Servizio Gestione Interventi FSE e Accertamenti	% fondi utilizzati per progetto di orientamento /fondi disponibili per progetto di orientamento	5,00%	almeno 70% >=80% (dicembre 2025)
P12 P04	Coordinatore Servizio Relazioni con il Pubblico	% ticket a cui viene data risposta entro 7 gg	10,00%	>90%
		% reclami a cui viene data risposta entro 5 gg	5,00%	100%
P21	Coordinatore Servizio Qualità e Sicurezza - Rspg - Dirigenti Datori di Lavoro - Coordinatore Controllo Gestione	N° prove evacuazione effettuate	5,00%	1 per struttura (24 totali)

100,00%