

**OBIETTIVI SERVIZI 2022**  
**AREA AFFARI GENERALI -**  
**monitoraggio finale**

**PIANO OBIETTIVI SERVIZIO SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI**

N. OBIETTIVO SERVIZI	RIF PIANO DI AREA	obiettivo	fasi obiettivo (eventuale)	peso obiettivo o delle delle fasi	Output	TARGET 2022, se procedurale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento	
BIM_1	AAGG 2	Agevolazione a studenti per trasporti	convenzione tpl Firenze 21/22	5%	predisposizione atto di rendicontazione	01/05/2022	31/12/2022	rendicontazione borsisti provv. 62/22 del 31/05/2022	nessun dato comunicato da UNIFI	100,00%	
			convenzione tpl Firenze 22/23	10%	collaborazione nella predisposizione convenzione 22/23	01/06/2022	31/12/2022	convenzione approvata con deliberazione n. 47/22 dell'08/09/2022	deliberazione prosta dal Servizio Interventi Monetari	100%	
			tpl territori Pisa e Siena	5%	rendicontazione stato di avanzameto	01/05/2022	31/12/2022	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 sarà approvata nel Consiglio di amministrazione del mese di Novembre	100%	
BIM_2		Contribuire all'Assistenza Sanitaria per i Borsisti Fuori Sede attraverso l'attivazione di convenzioni con Università, Enti Locali e Aziende Sanitarie	10%	relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti a.a. 22/23 FIRENZE	01/05/2022	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%		
BIM_3		Definire il modello organizzativo per la gestione dei concorsi borse di studio finanziate con risorse POR FSE	25%	Documento contenente modalità di programmazione, gestione e rendicontazione.	01/05/2022	31/10/2022	28/10/2022	Mail del Coordinatore Servizio Interventi Monetari del 28/10/2022 15:14	100%		
BIM_4		Aggiornare Procedura P01 Erogare borse di studio ed altri benefici e contributi individuando un set di indicatori che consentano di monitorare i rischi che potrebbero impattare sulla corretta applicazione della Procedure	5%	Revisione P01 e P05 e relativi indicatori	01/05/2022	31/07/2022	19/07/2022	Direzione, mail coordinatrice Servizio Interventi FSE e Accertamenti e Coordinatore Servizio Benefici ed Interventi Monetari	100%		
BIM_5	Definizione nuovo bando a.a. 22/23 borse di studio ex DM 1320 del 17/12/2021	35%	Predisposizione nuovo Bando a.a. 22/23	01/05/2022	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 luglio 2022. Il ritardo nell'approvazione si ritiene non imputabile al Servizio che ha dovuto attendere per la stesura finale il numero dei posti letto disponibili ( <i>inclusi gli "aggiuntivi"</i> ), causa chiusure RRUU per lavori di messa a norma.	100%			
BIM_6	Mantenimento gestione benefici ed interventi agli studenti	5%	rispetto tempistiche definite nei bandi di concorso 21/22 e 22/23	01/05/2022	31/12/2022	23/12/2022	Mail Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti 23/10/2022 14:23	100%			
				<b>100%</b>							<b>100,00%</b>

**PIANO OBIETTIVI SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI**

N. OBIETTIVO SERVIZI	RIF PIANO DI AREA	OBIETTIVO	fasi obiettivo (eventuale)	peso obiettivo o delle delle fasi	Output	TARGET 2022, se procedurale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento
FSEAC_1		Aggiornare Procedura 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	01/05/2022	31/07/2022	19/07/2022	Direzione, mail coordinatrice Servizio Interventi FSE e Accertamenti e Coordinatore Servizio Benefici ed Interventi	100%
FSEAC_2		Analisi degli esiti dei benefici concessi in termini di aiuto effettivo al conseguimento dei titoli universitari o all'inserimento lavorativo		25%	Documento contenente esiti dei contributi tirocini curriculari erogati dall'Azienda con risorse FSE a.a. 17/18 e 18/19	01/05/2022	31/12/2022	23/12/2022	Mail Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti 23/10/2022	100%
FSEAC_3	AAGG 3	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 voucher POR FSE	5%	Rotazione di almeno un membro rispetto alla commissione nominata nel 2021	01/05/2022	31/12/2022	01/03/2022	Rotazione n. 2 membri su n. 3 rispetto al 2021 (Determinazione n. 119_22)	100%
FSEAC_4		Supporto alla verifica delle dichiarazioni ISEE per il concorso 22/23		30%	Relazione di analisi delle anomalie ISEE riscontrate e rettificata	15/09/2022	31/12/2022	21/12/2022	Mail Coordinatore Servizio Interventi FSE e Accertamenti 21 dicembre 2022 13:10	100%
FSEAC_5	AAGG 3	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 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	25%	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 = < 23/30= 0%	01/05/2022	31/12/2022	25/08/2022	Verifica svolta nota prot. N. 20102/22 del 25/08/2022. Esito 100% delle verifiche effettuato con esito positivo	100%

100%

100%

**PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Nr. OBIETTIVO	RIF PIANO DI AREA	obiettivo	fasi obiettivo (eventuale)	peso obiettivo o delle fasi	Output	TARGET 2022, se procedurale indicare data di inizio e fine		monitoraggio al 31/12/2022	note al monitoraggio al 31.12.2022	percentuali di conseguimento
URP_1		<b>Progettazione organizzazione URP</b>	definizione attività, strumenti, ambienti e delle modalità organizzative di raccordo con altri Uffici	20%	presentazione documento con proposta	01/05/2022	30/06/2022	44742	progetto presentato	100%
			definizione fabbisogni formativi operatori	5%	presentazione proposta piano formativo	01/06/2022	30/06/2022	44742	piano formativo presentato	100%
			definizione cronoprogramma start up attività	5%	cronoprogramma	01/07/2022	31/07/2022	44742	cronoprogramma presentato	100%
URP_2		<b>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</b>		10%	attivazione campagna pubblicitaria per il riposizionamento dell'immagine dell'Azienda in termini di marketing ed attrarre in particolare gli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori e loro familiari negli Atenei della regione potenziali	01/05/2022	31/10/2022	23/08/2022	<a href="https://www.dsu.toscana.it/web/ardsu/-/avviata-la-campagna-social-di-orientamento-e-informazione-sulle-opportunit%C3%A0-e-benefici-per-iscrivere-agli-atenei-della-toscana">https://www.dsu.toscana.it/web/ardsu/-/avviata-la-campagna-social-di-orientamento-e-informazione-sulle-opportunit%C3%A0-e-benefici-per-iscrivere-agli-atenei-della-toscana</a>	100%
URP_3	STAFF 2	<b>Gestione Banca delle Idee</b>	estensione agli Studenti	15%	Implementazione vs. studenti	01/05/2022	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%
URP_4		<b>Organizzazione workshop a seguito della campagna comunicazione e informazione Gestione Emergenze</b>		10%	Organizzazione n.3 workshop per la campagna comunicazione e informazione Gestione Emergenze	01/05/2022	31/12/2022	15/12/2022	Mail Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSPP del 05/12/2022 12:26	100%
URP_5	STAFF 4	<b>Promuovere e sensibilizzare l'utenza sui comportamenti orientati sulla sostenibilità ambientale e alimentare.</b>		15%	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%
URP_6		<b>mantenimento delle attività di comunicazione agli studenti</b>		10%	assicurare la pronta risposta ai ticket	risposte entro 1 settimana dall'apertura del ticket			Nel periodo 2/05/2022-31/12/2022 sono stati chiusi 19.519 ticket. Sono 17.110 i ticket ai quali è stato risposto entro 7 gg lavorativi (<216:00:00) pari al <b>88%. Target qualità atteso 90%</b>	97,4%
				5%	regolare erogazione servizio rilascio/duplicati tessere accesso mensa			servizio erogato, riscontrate alcune difficoltà di erogazione per l'a.a. 22/23	95%	
URP_7		<b>Monitoraggio corretto funzionamento monetometri</b>	minitoraggio attraverso compilazione check list	5%	monitoraggio quindicinale	a partire dal 01/06/2022			monitoraggio presentato	100%
				<b>100%</b>						99,49%