

**PIANI OBIETTIVI DEI SERVIZI AFFERENTI L'AREA INTERVENTI  
MONETARI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO 2024**

**SERVIZIO INTERVENTI MONETARI**

N. obiettivi servizi	N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2024 se temporale indicare data di inizio e fine		Fonte verifica risultato	CRITICITA' DI REALIZZAZIONE /FATTORI ESGOGENI	altre Aree Coinvolte
BIM_1	IMURP_1	1	Garantire agevolazioni per trasporto pubblico agli studenti borsisti della Toscana e per l'assistenza sanitaria agli studenti borsisti residente fuori regione	stipulare convenzione con UNIFI e ASL TC per assistenza sanitaria	5%	testi di convenzione condiviso con UNIFI/ avviso per contributo singolo	01/01/2024	31/10/2024	gestione atti	tempi e accordi UNIFI e ASL	
				stipulare apposita convenzione per il trasporto con Unisi e Enti locali interessati	5%	testi di convenzione condivisi con Ateneo UNISI / avviso per contributo singolo	01/01/2024	31/10/2024	gestione atti	tempi e accordi UNISI e trasporti SIENA	
				stipulare apposita convenzione per l'assistenza sanitaria con Unipi e Asl Toscana Nord Ovest	5%	testi di convenzione condivisi con Ateneo UNIPI / avviso per contributo singolo	01/01/2024	31/10/2024	gestione atti	tempi e accordi UNIPI e ASL Toscana Nord Ovest	
BIM_2	IMURP_2	1	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	Formulare la proposta modifica bando di concorso	23%	Documento contenente proposte di modifica bando borse di studio A.A. 2024/2025	01/01/2024	20/05/2024	mail/protocollo		tutte
BIM_3	IMURP_8	5	Sviluppo gli strumenti per la gestione del processo autorizzatorio della spesa integrata con il workflow passivo e la contabilità generale	Partecipare gruppo di lavoro per la definizione delle procedure con particolare attenzione alle attività riconducibili all'erogazioni e contributi monetari vs. Studenti	15%	Definizione delle procedure relative alle erogazioni monetarie vs. studenti	01/01/2024	30/09/2024	gestione atti		gestione risorse
BIM_4			Mantenere la gestione benefici ed interventi monetari agli studenti	prediporre bando e di tutti gli atti previsti nell'ambito del procedimento (di competenza del Servizio)	25%	rispetto tempistiche definite nei bandi di concorso A.A. 2023/24 e A.A. 2024/25	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti		
BIM_5	IMURP_10	6	Consolidare Sistema Qualità	Azioni di monitoraggio trimestrale degli indici di qualità	5%	monitoraggio indice 2024 P01 Coordinatore SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI > = indice 2023	01/01/2024	31/12/2024	atti/report		staff
BIM_6	IMUPR_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (customer satisfaction)	Risposte <i>relative</i> a Benefici e interventi monetari (tutte le domande hanno il medesimo peso)	5%	>= dato finale anno precedente			gestione atti		
				Analizzare i risultati	5%	analizzare risultati customer Servizi Interventi Monetari e definizione azioni di miglioramento	01/11/2024	31/12/2024	atti/report		
BIM_7	IMURP_14	pqpo 2023	Potenziare strumenti di incasso tassa regionale dsu	implementare software	5%	software implementato	01/01/2024	31/12/2024			patrimonio, servizi tecnici e informatici
BIM_8	IMURP_12	8	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 Relazioni con il pubblico (Misura Audit interno)		2%	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%	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti		staff

100%

**SERVIZIO FSE ACCERTAMENTI**

n.Obiettivo servizio	N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE F	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2024, se temporale indicare data di inizio e fine		Fonte verifica risultato	CRITICITA' DI REALIZZAZIONE /FATTORI ESOGENI	altre Aree Coinvolte
FSEAC_1			gestione progetto ORACOLI (fondi FSE)	programmare le attività e monitorare il loro andamento	10%	rendicontazione finale attività al 31.12.2024	01/01/2024	31/12/2024			gestione risorse
FSEAC_2	IMURP_8	5	Sviluppare gli strumenti per la gestione del processo autorizzatorio della spesa integrata con il workflow passivo e la contabilità generale	partecipazione gruppo di lavoro per la definizione delle procedure con particolare attenzione alle attività riconducibili ai contributi Fse e agli Accertamenti	10%	definizione delle procedure relative attività riconducibili ai contributi Fse e agli Accertamenti	01/01/2024	30/09/2024			gestione risorse
FSEAC_3	IMURP_2	1	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	Partecipare al gruppo di lavoro	15%	Documento contenente proposte di modifica bando borse di studio A.A. 2024/2025	01/01/2024	10/05/2024	gestione atti		
FSEAC_4	IMURP_11	7	Ottimizzare l'utilizzo delle risorse e la capacità di accertamento	Collaborare con Guardia di Finanza per verifiche su dati ISEE non verificabili	5%	Bozza di convenzione Guardia di Finanza	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti	disponibilità Ente coinvolto	
				Revisione regolamenti e disciplinari relativi alle verifiche dichiarazioni ISEE	2%	Approvazione modifiche al regolamento e ai disciplinari vigenti	01/01/2024	29/02/2024	gestione atti		
				Incrementare i controlli di reddito su beneficiari	30%	Verifiche completate su campione pari al 35% ( 17% entro 150 gg. dall'avvio del procedimento; 18% entro il 31/10/2024)	01/01/2024	30/11/2024	gestione atti		
				supportare verifica dichiarazioni ISEE per il concorso 24/25	5%	VERIFICHE COMPLETATE entro i termini grad. Definitiva 100% studenti autonomi 100% SE=1 e fornire analisi dei risultati	01/08/2024	31/12/2024	gestione atti		
FSEAC_5	IMURP_12	8	Realizzare degli interventi previsti in materia di anticorruzione	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 svolta da un soggetto esterno all'Area (Misura Audit interno)	18%	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%	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti		
FSEAC_6	IMURP_10	6	Consolidamento Sistema Qualità	monitoraggio trimestrale degli indici di qualità	5%	monitoraggio indice 2024 P01 SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI> = indice 2023	01/01/2024	31/12/2024			staff

100%

**SERVIZIO URP E COMUNICAZIONE AZIENDALE**

n. obiettivo servizio	N. OBIETTIVO AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2024, se temporale indicare data di inizio e fine		Fonte verifica risultato	CRITICITA' DI REALIZZAZIONE /FATTORI ESOGENTI	altre Aree Coinvolte
URP_1	IMURP_3	1	Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canali di comunicazione efficace	convertire attuali canali di comunicazione del Servizio vs. utenza al ticketing e coordinamento attività per l'estensione agli altri Servizi all'utenza	30%	ticketing come unico canale di comunicazione vs. utenza studentesca del Servizio	01/01/2024	30/09/2024	gestione atti/mail		ristorazione e residenze
URP_2	IMURP_4	1	Garantire una corretta gestione dei social aziendali	redarre policy	10%	Adozione Policy aziendale sulla comunicazione sui social	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti		staff
URP_3	IMURP_5	1	Implementare canali di comunicazione oltre a quelli attivati (radio, stampa mobile, sito internet)		5%	aggiornamento piano della comunicazione	01/01/2024	30/06/2024	sito web/ mail		staff
				identificare nuovi canali di comunicazione	15%	collaborazione con Ufficio Stampa nell'identificazione	01/01/2024	31/12/2024	sito web/ mail		staff
URP_4	IMURP_6	2	Diffondere l'utilizzo dello "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze" e rendicontare il primo anno di attivazione	Collaborare nell'organizzazione di almeno un evento per la presentazione del servizio attraverso la testimonianza di studenti che hanno usufruito il servizio.	5%	realizzazione evento	01/03/2024	31/12/2024	sito web comunicazione		ristorazione e residenze
URP_5	IMURP_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	completare rilevazione	5%	rilevazione completata	01/01/2024	31/05/2024	gestione atti/mail		ristorazione e residenze
				completare analisi e individuare proposte di miglioramenti del Servizio (obiettivi 2025/2027)	5%	documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento del Servizio	01/06/2024	30/09/2024	gestione atti/mail		
URP_6	IMURP_9	5	Offrire strumenti per migliorare la comunicazione interna		10%	Manuale di comunicazione interna	01/01/2024	31/08/2024	gestione atti		
URP_7	IMURP_10	6	in relazione alla comunicazione Consolidare Sistema Qualità	Mantenimento Indice medio di Qualità P11 P12	10%	IMQ P11 E P12 >90>%					
URP_8	IMURP_12	7	Sperimentare sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo	Supporto alla gestione delle Customer campagna di comunicazione	5%	realizzazione campagna di comunicazione	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti		ristorazione e residenze

100%