

**PIANI OBIETTIVI DEI SERVIZI AFFERENTI L'AREA RISTORAZIONE E
RESIDENZE 2024**

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RESIDENZE FIRENZE

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RESFI_1	RISRES_1	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 proposta modifica bando di concorso nella parte relativa alloggi	5,00	Documento contenente le proposte di modifica	08/04/2024	31/05/2024	mail/protocollo		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESFI_2	RISRES_4	2	Organizzare il servizio di tutoraggio nelle Residenze universitarie	Predisporre avviso per selezione tutor	9,00	Approvazione avviso	01/01/2024	30/06/2024	gestione atti		affari legali
	RISRES_4	2		Attivare il tutoraggio	6,00	Servizio di tutoraggio fruibile	01/07/2024	30/09/2024	Sito web comunicazione offerta del servizio		interventi monetari e relazioni con il pubblico
	RISRES_4	2		Attivare strumenti ulteriori di affiancamento e supporto	7,00	Servizio di affiancamento e supporto fruibile	01/03/2024	30/09/2024	Sito web comunicazione offerta del servizio		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESFI_3	RISRES_5	2	Creazione di progetti rivolti al coinvolgimento degli studenti per interventi nelle residenze universitarie (gestione spazi, installazioni, gestione verde)	individuare gli spazi ed i servizi che si intendono gestire con il coinvolgimento degli studenti	7,00	Relazione identificativa degli spazi	01/01/2024	15/04/2024	mail/protocollo	mancanza di spazi	interventi monetari e relazioni con il pubblico
	RISRES_5	2		Definire gli strumenti per la raccolta delle proposte e individuazione criteri di selezione e redarre l'Avviso	6,00	Adozione avviso	16/04/2024	30/06/2024	gestione atti		affari legali
	RISRES_5	2		realizzare almeno 1 progetto proposto dagli alloggiati	7,00	implementazione di almeno 1 progetto (sede Firenze)	01/10/2024	31/12/2024	sito web comunicazione		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESFI_4	RISRES_6	2	Diffondere l'utilizzo dello "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze" e rendicontare il primo anno di attivazione	analizzare l'andamento del servizio erogato nel 2023	3,00	Documento di analisi	01/01/2024	30/04/2024	mail/protocollo		staff
	RISRES_6	2		ideare gli strumenti di comunicazione integrata per la promozione dello Sportello	4,00	Implementazione strumenti di comunicazione	01/03/2024	31/12/2024	mail/protocollo		interventi monetari e relazioni con il pubblico
	RISRES_6	2		misurare l'efficacia della comunicazione	3,00	risultati indagine soddisfacenti	01/03/2024	31/12/2024	mail/protocollo		staff
	RISRES_6	2		Gestire almeno un evento per la presentazione del servizio attraverso la testimonianza di studenti che hanno usufruito il servizio.	4,00	realizzazione evento	01/03/2024	31/12/2024	sito web comunicazione		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESFI_5	RISRES_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		3,00	Documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento del Servizio Residenze (FI PISI)	01/06/2024	30/11/2024	mail/protocollo		
RESFI_6	RISRES_9	6	Consolidamento Sistema Qualità		3,00	Mantenimento Indice medio di Qualità relativo all'area P02 e P03: nota di monitoraggio	01/06/2024	30/11/2024	gestione atti		staff

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RESIDENZE FIRENZE

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESGENI	altre Aree Coinvolte
RESFI_7	RISERES_10	7	Avviare la procedura ad evidenza pubblica per gestione in Partenariato Pubblico Privato (PPP - capital intensive) dell'aggregato residenze Firenze Pisa e Siena identificato a seguito dell'analisi condotta nel 2023 (inclusa la ristrutturazione dei locali adibiti a mensa e gestione servizi ausiliari)	Coordinare il gruppo di lavoro, descrivere le attività relative agli attrezzature e Servizi Residenze oggetto del PPP -	7,00	redazione Avviso - ATTI CORREDI	01/01/2024	29/02/2024	gestione atti	Completamento da parte del gruppo di lavoro delle attività preparatorie in tempo utile per la predisposizione dell'avviso (almeno 10/15 gg. prima)	staff, affari legali, patrimonio servizi tecnici ed informatici
	RISERES_10	7		valutare le proposte pervenute	8,00	Progetto approvato	01/06/2024	15/09/2024	gestione atti		staff, affari legali, patrimonio servizi tecnici ed informatici
	RISERES_10	7		predisporre documentazione specifica del Servizio per l'indizione di gara	11,00	Indizione gara	01/10/2024	31/12/2024	gestione atti		staff, affari legali, patrimonio servizi tecnici ed informatici
RESFI_8	RISERES_18		Inventario	attività di inventariazione di almeno 2 RRUU	7,00	collaborare nella gestione logistica dell'inventario	01/01/2024	31/12/2024			gestione risorse, patrimonio Servizi tecnici e informatici

100,00

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RESIDENZE SIENA

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUA	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
RESSI_1	RISRES_1	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 nella parte relativa alloggi	12,00	Documento contenente le proposte di modifica	08/04/2024	31/05/2024	mail/protocollo		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESSI_2	RISRES_2	1	Revisione conseguente Regolamenti Servizio Residenze (convocazioni, mobilità)	Proposta di modifica delle parti dei Regolamenti che si rende necessario modificare/integrare a seguito revisione procedure assegnazioni alloggio	8,00	Documento di analisi	01/06/2024	30/06/2024	Documento di analisi		affari legali
	RISRES_2	1		Proposta articolata per eventuali modifiche al Regolamento per le residenze ed ai relativi Disciplinari	9,00	Proposta di Deliberazione/Determinazione	01/07/2024	31/07/2024	gestione atti		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESSI_3	RISRES_5	2	Creazione di progetti rivolti al coinvolgimento degli studenti per interventi nelle residenze universitarie (gestione spazi, installazioni, gestione verde)	individuare gli spazi ed i servizi che si intendono gestire con il coinvolgimento degli studenti	7,00	Relazione identificativa degli spazi	01/01/2024	31/03/2024	mail/protocollo	mancanza di spazi	interventi monetari e relazioni con il pubblico
	RISRES_5	2		Definire gli strumenti per la raccolta delle proposte e individuazione criteri di selezione e redarre l'Avviso	6,00	Adozione avviso	01/04/2024	30/06/2024	gestione atti		affari legali
	RISRES_5	2		realizzare almento 1 progetto proposto dagli alloggiati	7,00	implementazione di almeno 1 progetto (sede Siena)	01/10/2024	31/12/2024	sito web comunicazione		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESSI_4	RISRES_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		3,00	Documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento del Servizio Residenze (FI PI SI)	01/06/2024	30/11/2024	mail/protocollo		staff
RESSI_5	RISRES_9	6	Consolidamento Sistema Qualità		3,00	Mantenimento Indice medio di Qualità relativo all'area P02 e P03: nota di monitoraggio	01/06/2024	30/11/2024	gestione atti		staff
	RISRES_16			Definire contenuto cruscotto servizio residenze	8,00	Modello reportistica attesa	01/01/2024	30/04/2024	mail/protocollo	limiti tecnici cruscotto	staff, patrimonio Servizi tecnici e informatici

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RESIDENZE SIENA

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUA	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
RESSI_6	RISERES_16		Sviluppo Cruscotto Residenze	Validazione dati del cruscotto	10,00	Cruscotto validato	01/05/2024	31/12/2024	mail/protocollo	limiti tecnici cruscotto	staff, patrimonio Servizi tecnici e informatici
RESSI_7	TECNICO_4	3	Riapertura completa RU San Miniato I lotto		7,00	Posti letto assegnabili		entro 30 gg. Dalla fine lavori	mail/protocollo	conclusione lavori /presentazione	patrimonio Servizi tecnici e informatici
RESSI_8	TECNICO_5	3	Riapertura completa RU San Miniato II lotto		7,00	Posti letto assegnabili		entro 30 gg. Dalla fine lavori	mail/protocollo	conclusione lavori /presentazione	patrimonio Servizi tecnici e informatici
RESSI_9	TECNICO_7	3	Misure di videosorveglianza e controllo accessi	Revisione progetto	7,00	Supporto alla revisione del progetto (individuazione strutture)	01/01/2024	30/09/2024	mail/protocollo		patrimonio Servizi tecnici e informatici
RESSI_8	RISERES_18		Inventario	attività di inventariazione di almeno 2 RRUU	6,00	collaborare nella gestione logistica dell'inventario	01/01/2024	31/12/2024			gestione risorse, patrimonio Servizi tecnici e informatici

100,00

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RESIDENZE PISA

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUA	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
RESPI_1	RISRES_1	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. PROPOSTA NUOVO BANDO BORSE DI STUDIO A.A. 2024/25	Formulare proposta modifica bando di concorso nella parte relativa alloggi	12,00	Documento contenente le proposte di modifica	08/04/2024	31/05/2024	mail/protocollo		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESPI_2	RISRES_3	1	Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canale di comunicazione efficace	Organizzare la Formazione personale Servizio Residenze all'uso del sistema ticketing	8,00	personale Servizi Residenze FI PI SI formato	01/01/2024	28/02/2024	registri di formazione	turnover personale individuato	interventi monetari e relazioni con il pubblico
	RISRES_3	1		utilizzare il sistema ticketing quale unico strumento di comunicazione, implementare la reportistica sugli esiti nei primi mesi di utilizzo.	8,00	implementazione ticketing unico canale di comunicazione (FI PI SI)	01/03/2024	30/09/2024	sito web comunicazione	malfunzionamento applicativo per rilevazione	interventi monetari e relazioni con il pubblico
	RISRES_3				2,00	report	01/10/2024	31/12/2024	mail/protocollo		
RESPI_3	RISRES_5	2	Creazione di progetti rivolti al coinvolgimento degli studenti per interventi nelle residenze universitarie (gestione spazi, installazioni, gestione verde)	individuare gli spazi ed i servizi che si intendono gestire con il coinvolgimento degli studenti	7,00	Relazione identificativa degli spazi	01/01/2024	15/04/2024	mail/protocollo	mancanza di spazi	patrimonio Servizi tecnici e informatici
	RISRES_5	2		Definire gli strumenti per la raccolta delle proposte e individuazione criteri di selezione e redarre l'Avviso	6,00	Adozione avviso	16/04/2024	30/06/2024	gestione atti		affari legali
	RISRES_5	2		realizzare almeno 1 progetto proposto dagli alloggiati	7,00	implementazione di almeno 1 progetto (sede Pisa)	01/10/2024	31/12/2024	sito web comunicazione		interventi monetari e relazioni con il pubblico
RESPI_4	RISRES_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		3,00	Documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento del Servizio Residenze (FI PI SI)	01/06/2024	30/11/2024	mail/protocollo		
RESPI_5	RISRES_9	6	Consolidamento Sistema Qualità		3,00	Mantenimento Indice medio di Qualità relativo all'area P02 e P03: nota di monitoraggio	01/06/2024	30/11/2024	gestione atti		staff

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RESIDENZE PISA

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI AREA	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUA	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
RESPI_6	RISERES_12	7	Revisione tariffaria servizio residenze ospitalità, foresteria e convenzione	Elaborare documento di analisi e proposta tariffe per le attività di ospitalità foresteria e convenzioni	22,00	proposta di deliberazione Consiglio di Amministrazione	01/04/2024	31/07/2024	gestione atti		staff
RESPI_7	RISRES_17	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 all'Area	15,00	Progetto esecutivo	01/01/2024	31/10/2024	mail/protocollo		gestione risorse
RESPI_8	RISERES_18		Inventario	attività di inventariazione di almeno 2 RRUU	7,00	collaborare nella gestione logistica dell'inventario	01/01/2024	31/12/2024			gestione risorse, patrimonio Servizi tecnici e informatici

100,00

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RISTORAZIONE FIRENZE RI01FI, PISA RI02FI

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RISFI_1	RISRES_1	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	collaborare nella revisione bando	8%	Proposta nuovo bando borse di studio AA. 2024/2025	01/01/2024	31/05/2024			Interventi monetari e relazioni con il pubblico
RISFI_2	RISRES_3	1	Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canale di comunicazione efficace	Organizzare la formazione degli addetti allo sportello con individuazione e redazione di risposte tipo	2%	Tutti gli operatori formati	01/01/2024	30/06/2024	registro formazione		SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI
				Utilizzare il sistema di ticketing per la gestione dei rapporti con gli utenti	5%	Implementazione ticketing Servizi Ristorazione e Residenze	01/01/2024	30/09/2024	gestione atti e risultati report su utilizzo		SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI
RISFI_3	RISRES_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	collaborare col gruppo di lavoro ad analisi e proposte di miglioramenti dell'AREA (obiettivi 2025/2027)	5%	collaborare nella stesura del documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento Servizio Ristorazione	01/06/2024	30/11/2024			
RISFI_4	RISRES_8	6	Consolidamento Sistema Qualità	effettuare veriche interne presso le mense a gestione diretta tramite chek list	2%	almeno 1 verifica per ogni mensa	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti/report verifiche		Staff
				Mantenimento Indice medio di Qualità relativo all'area P02 e P03	10%	IMQ P03 >90>%			gestione atti/report verifiche		
RISFI_5	RISRES_9	7	Avviare la procedura ad evidenza pubblica per gestione in Partenariato Pubblico Privato (PPP - capital intensive) dell'aggregato residenze Firenze Pisa e Siena identificato a seguito dell'analisi condotta nel 2023 (inclusa la ristrutturazione dei locali adibiti a mensa e gestione servizi ausiliari)	valutare proposte	15%	(Valutazione) Proposte e Approvazione Progetto	01/06/2024	15/09/2024	mail/atti		gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici, Affari Legali, Staff
				predisporre documenti di gara	5%	Indizione di Gara	01/10/2024	31/12/2024	gestione documenti		gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici, Ristorazione e Residenze
RISFI_6	RISRES_10	7	Sperimentazione sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo	proporre sistema tariffario innovativo completo di previsioni effetti quantitativi	10%	trasmissione proposta	01/01/2024	30/04/2024			Staff
				collaborare alla revisione sistema casse per nuove tariffe	5%	incontri con ICT e software house	01/05/2024	30/06/2024			gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
				messa in opera di nuove tariffe e collaborazione a campagna informativa	5%	inizio sperimentazione utenza	01/07/2024	30/11/2024			
				definizione, applicazione, organizzazione e gestione customer e sintesi effetti quantitativi	10%	Sintesi effetti registrati (inclusa customer) e proiezione annuale	01/01/2024	31/12/2024			Staff

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RISTORAZIONE FIRENZE RIO1FI, PISA RIO2FI

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RISFI_7	RISRES_12	8	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).	completare le verifiche e le ispezioni	2%	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 dell'anno (verifica dal registro dei sopralluoghi)	01/01/2024	31/12/2024			Staff
RISFI_8	RISRES_13	9	Applicazione MY DSU	formazione sul nuovo modulo cassa	4%	Realizzare la versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione - Rilascio Release 1.0 sugli Store	01/01/2024	31/12/2024			Staff, gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
RISFI_9	RISRES_14		Consolidamento Sistema Sicurezza	collaborazione nella definizione orari e messa a disposizione strutture e risorse umane	4%	almeno 1 prova di evacuazione realistiche all'interno delle Mense Universitarie a gestione diretta su ogni territorio	01/01/2024	31/12/2024			staff
RISFI_11			migliorare l'offerta delle mense e l'attrattività del servizio tramite la proposizione di giornate/serate tematiche		4%	almeno 4 giornate/serate a tema in ogni sede territoriale	01/01/2024	31/12/2024			interventi monetari e relaz. con il pubblico
RISFI_12			migliorare la comunicazione all'utenza del menù e degli ingredienti	Collaborare alla modifica e implementazione dei sistemi informativi all'utenza	4%	aggiornamento informamenù e sito sezione menù con ingredienti e allergeni	01/01/2024	31/12/2024			gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
					100%						

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RISTORAZIONE PISA RI01PI, PISA RI02PI

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RISPI_2	RISRES_3	1	Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canale di comunicazione efficace	Utilizzare il sistema di ticketing per la gestione dei rapporti con gli utenti	5%	Implementazione ticketing Servizi Ristorazione e Residenze	01/01/2024	30/09/2024	registro formazione		interventi monetari e relaz. con il pubblico
RISPI_3	RISRES_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	collaborare alla revisione del questionario	5%	revisione domande di competenza del Servizio Ristorazione	01/06/2024	30/06/2024			interventi monetari e relaz. con il pubblico
				collaborare col gruppo di lavoro ad analisi e proposte di miglioramenti dell'AREA (obiettivi 2025/2027)	10%	documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento Servizio Ristorazione	01/06/2024	30/11/2024	gestione atti		
RISPI_4	RISRES_8	6	Consolidamento Sistema Qualità	effettuare veriche interne presso le mense a gestione diretta tramite chek list	2%	almeno 1 verifica per ogni mensa	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti/report verifiche		Staff
				Mantenimento Indice medio di Qualità relativo all'area P02 e P03	10%	IMQ P03 >90>%			gestione atti/report verifiche		
RISPI_6	RISRES_10	7	Sperimentazione sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo	proporre sistema tariffario innovativo completo di previsioni effetti quantitativi	10%	trasmissione proposta	01/01/2024	30/04/2024			Staff
				collaborare alla revisione sistema casse per nuove tariffe	5%	incontri con ICT e software house	01/05/2024	30/06/2024			Patrimonio Servizi tecnici e informatici
				messa in opera di nuove tariffe e collaborazione a campagna informativa	5%	inizio sperimentazione utenza	01/07/2024	30/11/2024			
				definizione, applicazione, organizzazione e gestione customer e sintesi effetti quantitativi	10%	Sintesi effetti registrati (inclusa customer) e proiezione annuale	01/01/2024	31/12/2024			Staff
RISPI_7	RISRES_12	8	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).	completare le verifiche e le ispezioni	3%	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 dell'anno (verifica dal registro dei sopralluoghi)	01/01/2024	31/12/2024			Staff
RISPI_8	RISRES_13	9	Applicazione MY DSU	formazione sul nuovo modulo cassa	5%	Realizzare la versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione - Rilascio Release 1.0 sugli Store	01/01/2024	31/12/2024			Staff, gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
RISPI_9	RISRES_14		Consolidamento Sistema Sicurezza	collaborazione nella definizione orari e messa a disposizione strutture e risorse umane	5%	almeno 1 prova di evacuazione realistiche all'interno delle Mense Universitarie a gestione diretta su ogni territorio	01/01/2024	31/12/2024			Staff
RISPI_10	RISRES_16	pqpo 2023	Ristorazione Sostenibile	misurare la sostenibilità dei menù	15%	calcolo indice di mediterraneità	01/01/2024	31/12/2024			
RISPI_11			migliorare l'offerta delle mense e l'attrattività del servizio tramite la proposizione di giornate/serate tematiche		5%	almeno 4 giornate/serate a tema in ogni sede territoriale	01/01/2024	31/12/2024			interventi monetari e relaz. con il pubblico

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RISTORAZIONE PISA RI01PI, PISA RI02PI

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RISPI_12			migliorare la comunicazione all'utenza del menù e degli ingredienti	Collaborare alla modifica e implementazione dei sistemi informativi all'utenza	5%	aggiornamento informamenù e sito sezione menù con ingredienti e allergeni	01/01/2024	31/12/2024			gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
					100%						

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RISTORAZIONE SIENA RI02SI											
N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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/F ATTORI ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RISSI_1	RISRES_1	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	collaborare nella revisione bando	10,00%	Proposta nuovo bando borse di studio AA. 2024/2025	01/01/2024	31/05/2024			Interventi monetari e relazioni con il pubblico
RISSI_2	RISRES_3	1	Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canale di comunicazione efficace	Utilizzare il sistema di ticketing per la gestione dei rapporti con gli utenti	7,00%	Implementazione ticketing Servizi Ristorazione e Residenze	01/01/2024	30/09/2024	registro formazione		Interventi monetari e relazioni con il pubblico
RISSI_3	RISRES_7	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	collaborare col gruppo di lavoro ad analisi e proposte di miglioramenti dell'AREA (obiettivi 2025/2027)	7,00%	collaborare nella stesura del documento di analisi e programmazione obiettivi di miglioramento Servizio Ristorazione	01/06/2024	30/11/2024			staff
RISSI_4	RISRES_8	6	Consolidamento Sistema Qualità	effettuare veriche interne presso le mense a gestione diretta tramite chek list	5,00%	almeno 1 verifica per ogni mensa	01/01/2024	31/12/2024	gestione atti/report verifiche		Staff
				Mantenimento Indice medio di Qualità relativo all'area P02 e P03	10,00%	IMQ P03 >90>%			gestione atti/report verifiche		
RISSI_6	RISRES_10	7	Sperimentazione sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo	proporre sistema tariffario innovativo completo di previsioni effetti quantitativi	10,00%	trasmissione proposta	01/01/2024	30/04/2024			Staff
				collaborare alla revisione sistema casse per nuove tariffe	5,00%	incontri con ICT e software house	01/05/2024	30/06/2024			gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
				messa in opera di nuove tariffe e collaborazione a campagna informativa	10,00%	inizio sperimentazione utenza	01/07/2024	30/11/2024			
				definizione, applicazione, organizzazione e gestione customer e sintesi effetti quantitativi	10,00%	Sintesi effetti registrati (inclusa customer) e proiezione annuale	01/01/2024	31/12/2024			Staff
RISSI_7	RISRES_12	8	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).	completare le verifiche e le ispezioni	5,00%	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 dell'anno (verifica dal registro dei sopralluoghi)	01/01/2024	31/12/2024			Staff
RISSI_8	RISRES_13	9	Applicazione MY DSU	formazione sul nuovo modulo cassa	5,00%	Realizzare la versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione - Rilascio Release 1.0 sugli Store	01/01/2024	31/12/2024			Staff, gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
RISSI_9	RISRES_14		Consolidamento Sistema Sicurezza	collaborazione nella definizione orari e messa a disposizione strutture e risorse umane	5,00%	almeno 1 prova di evacuazione realistiche all'interno delle Mense Universitarie a gestione diretta su ogni territorio	01/01/2024	31/12/2024			staff

PIANO OBIETTIVI SERVIZIO RISTORAZIONE SIENA RI02SI

N. OBIETTIVO SERVIZIO	N. OBIETTIVO DI 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 ESOGENI	altre Aree Coinvolte
RISSI_11			migliorare l'offerta delle mense e l'attrattività del servizio tramite la proposizione di giornate/serate tematiche		5,00%	almeno 4 giornate/serate a tema in ogni sede territoriale	01/01/2024	31/12/2024			interventi monetari e relaz. con il pubblico
RISSI_12			migliorare la comunicazione all'utenza del menù e degli ingredienti	Collaborare alla modifica e implementazione dei sistemi informativi all'utenza	6,00%	aggiornamento informamenù e sito sezione menù con ingredienti e allergeni	01/01/2024	31/12/2024			gestione del patrimonio, servizi tecnici e informatici,
					100%						