

**PIANO DEGLI OBIETTIVI EDISU PIEMONTE
ALLEGATO 1BIS AL PIAO 2022/2024**

AREE	OBIETTIVI STRATEGICI ORGANIZZATIVI	OBIETTIVI OPERATIVI/ATTIVITA'	Miglioramenti	INDICATORI	TARGET RAGGIUNTI NEL 2021	TARGET 2022
SERVIZI AGLI STUDENTI E ALLE STUDENTESSE	Erogazione borse ed altri contributi con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili	Nuova legge sul Diritto allo Studio (L.1320/2021 e circolare applicativa)	recepimento, aggiornamento procedure, formazione a tutto il personale del settore sulle novità normative e sulle procedure	applicazione nuova normativa	-----	Formazione effettuata e procedure aggiornate ed applicate
		Nuova legge sul Diritto allo Studio (L.1320/2021 e circolare applicativa)	aggiornamento procedure informatiche e rapporti con la società appaltante	Aggiornamenti software	-----	Presenza in carico del sistema BART - GUSA - GARS
		Bando rimborso attività sportive	Nuovo bando: redazione, procedura, controllo domande, assegnazione	Erogazione entro i termini del bando	-----	Assegnazione contributi
		Gestione comunicazione con studenti tramite piattaforma Ticketing	tempistiche di risposta ridotte per il 30% delle mail ordinarie	Tempistiche di risposta	100% entro 48 h. (tempistica standard) e in tempo reale nei casi urgenti	30% entro 36 h, 70% entro 48 (tempistica standard) e in tempo reale nei casi urgenti
	Accertamenti economici e recupero crediti	Accertamento economico patrimoniale familiare	5% in più rispetto ad anno precedente	Numero pratiche evase a.a. di riferimento	5% in più rispetto al 2020	5% in più rispetto al 2021
	Verifiche di merito e recupero crediti	Verifiche sul permanere dei requisiti di merito; Predisposizione revoche a seguito dei controlli	Verifiche su almeno il 45% (5% in più del 2021) delle pratiche relativamente alla perdita dei requisiti e dei benefici	Percentuale pratiche evase relative all'a.a. di riferimento	almeno il 40% altre revoche perdita requisiti e benefici	100% revoche merito primi anni -almeno il 45% perdita requisiti e benefici
	Gestione comunicazioni e ticketing revoche/rimborso tassa regionale e abilitazione	Chiusura dei ticket	70% di ticket processati entro 48h (10% in più rispetto al 2021)	Numero ticket processati e tempistiche di risposta	60% entro le 48 h per i casi standard	70% entro le 48 h per i casi standard
	Sito Campus Piemonte	Realizzazione sito	Realizzazione piattaforma rivolta in modo specifico all'utenza studentesca.	Sperimentazione nuovo sito entro a.a. 22/23	Predisposizione atti di gara per progettazione, realizzazione, formazione, assistenza e sperimentazione portale APP	Sperimentazione nuovo sito
	Sviluppo progetto per realizzazione di sale studio all'aperto	Realizzazione gazebo fotovoltaico	Ampliamento offerta agli studenti	Realizzazione prototipi	Pubblicazione bando e valutazione progetti	Installazione gazebi fotovoltaici
	Predisposizione progetti di orientamento in entrata e di orientamento al lavoro e prime applicazioni	Progettazione condivisa tra più uffici/altri enti.	Implementazione della partecipazione ad eventi nazionali sul diritto allo studio.	Aumento del 10% dei progetti di partecipazione	Realizzazione progetti condivisi	Aumento 10% dei progetti di partecipazione
	Ticketing servizio abitativo	Gestione comunicazioni e ticket	80% dei ticket processati entro 48 h.	Numero ticket processati e tempistiche di risposta	-----	80% di risposte entro le 48 h per i casi standard
	Riorganizzazione servizio Residenzaascolta	Ridefinizione e riorganizzazione del servizio già fornito	Rendere più efficaci ed efficienti gli interventi nei confronti dell'utenza più fragile	Redazione progetto	-----	Presentazione al CdA del nuovo progetto con aggiornamenti e/o nuove convenzioni
	Riorganizzazione foresteria	Realizzazione nuovo programma di prenotazione foresteria in linea con gli standard alberghieri	Automatizzare la fase della prenotazione da parte dell'utenza	Redazione progetto relativo al nuovo software	-----	Avvio nuova procedura entro il 31.12.2022
	Programma accoglienza profughi	Interventi mirati per l'accoglienza	Individuazione azioni specifiche per utenti con status di profughi	Individuazione azioni mirate al benessere, all'inclusione, alla salute degli utenti	-----	Presentazione progetti al CdA entro il 31.12.2024
	Carta dei servizi	Aggiornamento Carta dei servizi	Aggiornamento in base alle novità normative e alle nuove procedure introdotte	Aggiornamento entro il 31.12.2022	-----	Aggiornamento
Customer satisfaction sui servizi	Indagini sul gradimento dei servizi	Esito indagini e individuazione possibili migliorie	Individuazione migliorie entro il 31.12.2022	Analisi risultati di customer e individuazione migliorie	Attuazione migliorie individuate nel 2021, elenco migliorie e proposte per attuazione	

SEZIONE SVILUPPO	Agenzia 2020 - 2030 delle Nazioni Unite: strategie per la riduzione dell'impatto ambientale e per il risparmio energetico nei servizi per il diritto allo studio	Ristrutturazione edificio in Vercelli, Area Cavalli e Stalloni per realizzazione di Mensa/sala studio	Progetto preliminare, definitivo ed esecutivo fatto da noi	Avvio progetti	Studio di fattibilità	Progetto preliminare, definitivo ed esecutivo
		Manutenzione impianti termici, di condizionamento e antincendio	Studio impianti riscaldamento critici e proposta soluzioni	Avvio iter e affidamento Analisi	Gestione calore: progetto tecnico e avvio procedura acquisizione manifestazioni di interesse	Studio impianti riscaldamento critici e proposta soluzioni: relazione dettagliata
		L. 338, V Bando: progettazione condivisa con le tre università del Piemonte	Ampliamento posti letto per studenti	Avvio iter e candidatura progetti sul Bando 338 al fine di ottenere i finanziamenti	Studio e ipotesi (definizione DOSSIER) Affidamento piano di fattibilità	Definizione progetti e candidatura
		Ricerca ed allestimento nuovi posti letto	Incremento offerta posti letto	Individuazione standard minimi ad alloggio	_____	Individuazione proposte alloggiative nel rispetto degli standard stabiliti e degli interventi manutentivi e di allestimento necessari
	Potenziamento reti WIFI, innovazioni tecnologiche ICT e nuove APP	Potenziamento rete wifi	Piano pluriennale volto a coprire con il wifi tutte le residenze	Attuazione piano di sviluppo e potenziamento	Avvio del piano nelle residenze Castalia (Novara) e Dal Pozzo (Vercelli)	Potenziamento rete wifi nelle residenze sulla base della pianificazione pluriennale che prevede interventi in 2 o 3 strutture l'anno
		Innovazione: progettazione APP in sostituzione della Smart card	Passaggio da smart card a app nell'ottica della dematerializzazione	Progettazione, realizzazione ed attuazione	Studio e progettazione	Realizzazione e sperimentazione
	Rifunzionalizzazione dell'Area sportiva Olimpia	Realizzazione campo paddle, campo polivalente e servizi connessi	Riqualficazione area	Individuazione azioni necessarie per la realizzazione del progetto	_____	Presentazione progetto di fattibilità al CdA entro il 31.12.2024
SEZIONE ISTITUZIONALE	PIAO Piano Integrato Attività e Organizzazione	Contestualizzazione normativa alla realtà dell'Ente	Semplicificazione delle procedure di pianificazione e organizzazione attraverso la compilazione di un unico documento.	Predisposizione del documento	Presentazione PIAO al CdA per l'approvazione
	Piano comunicazione dell'Ente	Predisposizione Piano	Potenziamento canali di comunicazione nazionali e internazionali	Predisposizione Piano	Attivazione e potenziamento canali social	Potenziamento canali di comunicazione nazionali e internazionali
	Titolario protocollo	Analisi aggiornamenti e produzione nuovo titolario	Aggiornamento classificazione e fascicoli tenuto conto dell'esperienza maturata nei due anni di applicazione del nuovo sistema.	Emanazione nuovo titolario	Predisposizione
	Procedure di concorso	Procedure di reclutamento per l'assunzione di una posizione dirigenziale, una unità di categoria D e due unità di categoria C previo aggiornamento dei regolamenti specifici	Aggiornamento del regolamento delle procedure selettive	Procedura concluse	Avvio delle procedure e conclusione di almeno due procedure
SEZIONE ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E PRIVACY	Controlli	Predisposizione e compilazione moduli specifici per attestare l'avvenuta attuazione delle misure: in capo all'RPCT relative al Codice di Comportamento e in capo ad ogni ufficio relative al PTPCT e in capo ad ogni ufficio Compilazione schede	Predisposizione moduli ed esisto monitoraggio sottoforma di tabella riportante: tipologia della misura, l'esito, eventuali motivazioni in caso di adempimento non assolto, proposte	Compilazione moduli e verifiche a campione su attuazione misure	Effettuato il monitoraggio secondo le modalità previste nel 2021	Predisposizione moduli ed esisto monitoraggio sottoforma di tabella riportante: tipologia della misura, l'esito, eventuali motivazioni in caso di adempimento non assolto, proposte
		Controlli a campione sugli atti per verificare presenza di idonea motivazione in caso di affidamenti diretti e della dichiarazione di assenza conflitto di interessi da parte del RUP	Verifiche a campione su almeno il 20% delle determinazioni di affidamento e relazione finale	Verifiche presenza elementi indicati	Verifiche a campione su almeno il 20% delle determinazioni di affidamento e relazione finale
		Verifiche a campione sui contratti per verificare la presenza del Patto di Integrità sottoscritto dalle parti	Verifiche a campione su almeno il 40% dei contratti di affidamento e relazione finale	Verifiche presenza documento	Verifiche a campione su almeno il 40% dei contratti di affidamento e relazione finale
		Verifiche per rilevare presenza della clausola con la quale i subcontraenti si impegnano a rispettare obblighi derivanti da Patto Integrità e Codice di comportamento EDISU	Verifiche a campione su almeno il 60% dei subcontratti e relazione finale	Verifiche presenza clausola	Verifiche a campione su almeno il 60% dei subcontratti e relazione finale
		Controlli a campione sulle erogazioni stipendiali analizzando le voci presenti in busta paga e verificando i flussi dati in entrata e in uscita collegati al documento stesso	Effettuazione controlli a campione su almeno il 10% dei dipendenti	Esecuzione controlli sulla base della procedura elaborata nel 2021	Procedura per l'effettuazione dei controlli.	Effettuazione controlli a campione su almeno il 10% dei dipendenti
		Verifiche su bollature autocertificate al fine di evidenziare eventuali abusi	Estrapolazione e analisi bollature autocertificate: ingresso in servizio, uscita fine servizio, rientro pausa. Relazione stato di fatto	% cartellini esaminati	_____	Analisi bollature autocertificate riferite a 5 % dei cartellini mensili riferiti all'anno 2021. Controllo su bollature in ingresso in servizio, uscita fine servizio, rientro pausa. Relazione stato di fatto.

		Controlli incrociati tra Sicraweb/protocollo e Gars revoche merito al fine di accertare la corrispondenza tra i data base dei due sistemi con riferimento alle note debito spedite (lettere inviate all'utenza studentesca per il recupero dei crediti)	Predisposizione procedura e effettuazione controlli su almeno il 70% delle pratiche spedite nell'anno in corso	% pratiche controllate		Predisposizione procedura e effettuazione controlli su almeno il 70% delle pratiche spedite nell'anno in corso
SEZIONE SICUREZZA	Digitalizzazione sistema di archiviazione dei documenti relativi alla sicurezza (CPI, DVR ecc.)	Efficientamento sistema di archiviazione e ricerca dei documenti	Digitalizzazione sistema di archiviazione rendendo più snella la procedura di ricerca	Implementazione dell'archivio	Mappatura effettuata e avvio digitalizzazione	Realizzazione nuovo sistema di archiviazione entro il 31.12.22
ORGANIZZATIVA	Reingegnerizzazione dei processi lavorativi e delle postazioni di lavoro: partecipazione di tutto il personale all'obiettivo organizzativo tramite predisposizione di specifici progetti individuali contestualizzati nella realtà dell'Ente con particolare riferimento all'ufficio/settore di appartenenza.	Ottimizzazione dei processi lavorativi e dell'utilizzo degli spazi di lavoro	Implementazione PIAO	Proposte e progetti presentati		Predisposizione proposte e progetti individuali entro il 31.12.2022
	Agenda 2030. Individuazione correlazione tra obiettivi di performance e i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile da raggiungere, come da previsioni dell'ONU, entro il 2030.	Formazione sugli obiettivi in Agenda 2030	Correlazione progetti con l'Agenda 2030	Formazione erogata		Conclusione formazione e individuazione gruppi di lavoro per piano di correlazione tra obiettivi e Agenda 2030.
	Per dirigenti/po: Predisposizione atti di programmazione con partecipazione omogenea di tutti i responsabili alle differenti fasi di lavoro.	Partecipazione propositiva e fattiva da parte di tutti i responsabili nei processi di predisposizione/aggiornamento dei documenti di programmazione	Miglioramento attività programmazione	Rispetto dei termini interni fissati per le varie fasi di aggiornamento/predisposizione dei documenti.	Documenti predisposti nel rispetto dei termini di legge con partecipazione alle fasi di redazione non omogenea da parte dei responsabili	Partecipazione fattiva e rispetto dei termini interni per predisposizione/aggiornamento dei documenti di programmazione dell'Ente.
MANTENIMENTO	Servizi diretti all'utenza	Supporto all'utenza studentesca	Mantenimento standard e revisione procedure al fine di efficientare il servizio.	Customer satisfaction e analisi dei risultati conseguiti	Analisi risultati di customer e individuazione eventuali migliorie	Attuazione migliorie individuate nel 2021, analisi risultati di customer e individuazione eventuali migliorie
	Servizi verso l'utenza interna	Servizi di personale, stipendi, protocollo, cassa economale, manutenzioni	Mantenimento standard attività di supporto ai dipendenti Edisu	Tempi di risposta alle richieste presentate	Mantenimento livelli di erogazione ordinari durante la pandemia	Verifica tempistiche di erogazione prestazioni richieste dei dipendenti
	Mantenimento livello di attività	Mantenere efficienti i servizi integrando le attività derivanti da nuovi progetti all'interno dell'attività ordinaria	Ridistribuzione dei carichi di lavoro a fronte di sopraggiunte esigenze	Mantenimento standard	Ridistribuzione del lavoro a fronte di assenze prolungate del personale	Programma di formazione e aggiornamento costante
	Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e nelle strutture	Applicazione della normativa, delle linee guida e delle procedure interne e tenuta del sistema di gestione della sicurezza interno.	Mantenimento standard e adeguamenti puntuali	Aggiornamento sistema di gestione della sicurezza interno e pianificazione interventi/formazione/adeguamenti	Aggiornamento sistema e pianificazione attività finalizzate all'attuazione della normativa	Aggiornamento sistema e pianificazione attività finalizzate all'attuazione della normativa