

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 1.: *Mappatura dei processi amministrativi*

OBIETTIVO OPERATIVO 1.1.: *Procedere alla mappatura dei processi secondo lo standard internazionale BPMN (Business Process Model and Notation) a partire dall'individuazione dei processi ancora non mappati*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
1.1.1.	<i>Rappresentazione grafica dei processi amministrativi a partire da quelli non ancora mappati</i>	1	2	UPRE ULEG USTA UAGE SIA UCAS UCON UGAR URAG UTEC URP UTD UCOB URES URIS	20	Percentuale di processi mappati rispetto al totale di quelli individuati	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

UPRE – Ufficio di Presidenza e del CdA; ULEG – Ufficio Legale; USTA – Ufficio Stampa; UAGE – Ufficio Affari Generali; SIA – Ufficio Sistemi Informativi Automatizzati; UCAS – Ufficio del Cassiere; UCON – Ufficio del Consegnatario; UGAR – Ufficio Gare; URAG – Ufficio ragioneria e programmazione della spesa; UTEC - Ufficio Tecnico; URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico; UTD – Ufficio per la Transizione al Digitale; UCOB – Ufficio Concorsi e Benefici; URES – Ufficio Residenze e Foresteria; URIS – Ufficio Ristorazione.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 2.: *Miglioramento della qualità abitativa delle residenze universitarie in direzione della riqualificazione delle strutture per adeguarle agli standard previsti*

OBIETTIVO OPERATIVO 2.1.: *Entro il primo anno dalla stipula del contratto, avvio lavori di ristrutturazione delle stanze e rifacimento del tetto della R.U. Santi Romano*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
2.1.1.	Avvio lavori di ristrutturazione delle stanze e rifacimento del tetto della R.U. Santi Romano	1	6	URES UGAR UCON UTEC	10	a) Stato avanzamento lavori e numero di stanze completate b) numero progetti presentati c) Numero di stanze con arredamento rinnovato	31/12/2024	x	x	x

Legenda:

UCON – Ufficio del Consegretario; UGAR – Ufficio Gare; UTEC - Ufficio Tecnico; URES – Ufficio Residenze e Foresteria.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 2.: *Miglioramento della qualità abitativa delle residenze universitarie in direzione della riqualificazione delle strutture per adeguarle agli standard previsti*

OBIETTIVO OPERATIVO 2.2.: *Entro il triennio del contratto, la presentazione di almeno 2 progetti per il miglioramento delle residenze nell'ambito di bandi nazionali o regionali*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
2.2.1.	<i>Presentazione di almeno 2 progetti per il miglioramento delle residenze nell'ambito di bandi nazionali o regionali</i>	1	6	URES UGAR UCON UTEC	10	a) Stato avanzamento lavori e numero di stanze completate b) numero progetti presentati c) Numero di stanze con arredamento rinnovato	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

UCON – Ufficio del Consegretario; UGAR – Ufficio Gare; UTEC - Ufficio Tecnico; URES – Ufficio Residenze e Foresteria.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 2.: *Miglioramento della qualità abitativa delle residenze universitarie in direzione della riqualificazione delle strutture per adeguarle agli standard previsti*

OBIETTIVO OPERATIVO 2.3.: *Rinnovamento arredamento stanze*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
2.3.1.	Acquisto arredamento delle stanze	1	6	URES UGAR UCON UTEK	10	a) Stato avanzamento lavori e numero di stanze completate b) numero progetti presentati c) Numero di stanze con arredamento rinnovato	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

UCON – Ufficio del Consegretario; UGAR – Ufficio Gare; UTEK - Ufficio Tecnico; URES – Ufficio Residenze e Foresteria.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 3.: *Miglioramento dello standard qualitativo del servizio ristorazione*

OBIETTIVO OPERATIVO 3.1.: *Utilizzo di prodotti a km zero, prodotti stagionali e prodotti biologici*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
3.1.1.	Verifica utilizzo di prodotti a km zero, prodotti stagionali e prodotti biologici	4	7	URIS	10	Grado di soddisfazione dell'utente del servizio, rilevato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento online o tramite app	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

URIS – Ufficio Ristorazione

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 3.: *Miglioramento dello standard qualitativo del servizio ristorazione*

OBIETTIVO OPERATIVO 3.2.: *Ottimizzazione della varietà alimentare e dell'apporto calorico*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
3.2.1.	Verifica varietà alimentare con decorrenza mensile	4	7	URIS	10	Grado di soddisfazione dell'utente del servizio, rilevato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento online o tramite app	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

URIS – Ufficio Ristorazione

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 3.: *Miglioramento dello standard qualitativo del servizio ristorazione*

OBIETTIVO OPERATIVO 3.3.: *Attivare punti di ristorazione nelle sedi universitarie decentrate*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
3.3.1.	<i>Attivazione di punti di ristorazione nelle sedi universitarie decentrate di Agrigento, Caltanissetta e Trapani</i>	4	7	URIS	10	<i>Grado di soddisfazione dell'utente del servizio, rilevato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento online o tramite app</i>	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

URIS – Ufficio Ristorazione

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 4.: *Miglioramento dei rapporti con l'utenza studentesca*

OBIETTIVO OPERATIVO 4.1.: *Potenziare la comunicazione sui benefici e servizi erogati dall'Ente*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
4.1.1.	<i>Apertura al pubblico degli Uffici deputati alla comunicazione tutti i pomeriggi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 12:00 alle ore 19:00</i>	4	7	URP UTD UCOB URES URIS COC	10	a) Numero di contatti in presenza e tramite telefono, whatsapp, social network e email; b) Grado di soddisfazione dell'utente del servizio, rilevato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento online o tramite app.	31/12/2024	X	X	X

Legenda:

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico; UTD – Ufficio per la transizione al digitale; UCOB – Ufficio Concorsi e Benefici; URES – Ufficio Residenze e Foresteria; URIS – Ufficio Ristorazione; COC – Contact center.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 4.: *Miglioramento dei rapporti con l'utenza studentesca*

OBIETTIVO OPERATIVO 4.2.: *Migliorare l'accoglienza al pubblico*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
4.2.1.	<i>Creazione di un'apposita stanza "virtuale" su piattaforma "Google meet" per l'accoglienza al pubblico in modalità telematica</i>	4	7	URP UTD UCOB URES URIS COC	10	a) Numero di contatti in presenza e tramite telefono, whatsapp, social network e email; b) Grado di soddisfazione dell'utente del servizio, rilevato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento online o tramite app.	31/12/2024	X	x	x

Legenda:

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico; UTD – Ufficio per la transizione al digitale; UCOB – Ufficio Concorsi e Benefici; URES – Ufficio Residenze e Foresteria; URIS – Ufficio Ristorazione; COC _ Contact Center.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 5.: *Esprimere, in ogni contesto, una posizione amministrativa chiara e incontrovertibile*

OBIETTIVO OPERATIVO 5.1.: *Assicurare il corretto adempimento in materia di anticorruzione e trasparenza*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
5.1.1.	<i>Monitorare gli adempimenti/scadenze in materia di anticorruzione e trasparenza, previsti dal PNA e dal PTPCT</i>	1	11	RPCT UAGE	10	Report semestrali	31/12/2024	X	X	X
5.1.2.	<i>Monitorare periodicamente gli obblighi di pubblicazione, previsti dal D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.;</i>	1	11	RPCT UAGE	10	Report semestrali	31/12/2024	X	X	x
5.1.3.	<i>Promuovere la cultura della legalità e della trasparenza.</i>	1	11	RPCT UAGE	10	Numero incontri formativi	31/12/2024	X	X	x

Legenda:

RPCT – Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza; UAGE – Ufficio Affari Generali.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 6.: *Utilizzo risorse PNRR*

OBIETTIVO OPERATIVO 6.1.: *Massimo utilizzo linea intervento a sostegno FIS 2023*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
6.1.1.	<i>Monitorare gli adempimenti/scadenze previste per l'utilizzo delle risorse PNRR ai fini dell'erogazione delle borse di studio a.a. 2022/2023</i>			URAG UCOB	10	Percentuale di copertura di erogazione delle borse di studio	31/12/2023		X	

Legenda:

URAG – Ufficio Ragioneria; UCOB – Ufficio Concorsi e Benefici.

Allegato n. 8 al **PIAO dell'ERSU di Palermo - Triennio 2022-2024, aggiornamento 2023**

OBIETTIVO STRATEGICO 6.: *Utilizzo risorse PNRR*

OBIETTIVO OPERATIVO 6.2.: *Partecipazione ad almeno una procedura di transizione al digitale tra quelle previste nell'ambito di PA Digitale 2026*

Cod.	Azione	Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2022	2023	2024
6.2.1.	<i>Adesione ad avvisi di PA digitale 2026 pertinenti alle attività dell'Ente</i>			RTD UTD	10	Numero di candidature presentate	31/12/2023		X	

Legenda:

UTD – Ufficio per la Transizione al Digitale.