ALLEGATO B - Direzione Generale

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ESU DI VENEZIA

I progetti strategici aziendali per l'anno 2015 sono i seguenti:

1. **Migliorare la qualità dei servizi ESU**
2. **Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali**
3. **Vendere/permutare residenza Adriatic**
4. **La prospettiva EUROPEA**

OBIETTIVI STRATEGICI - Anno 2015	ELENCO PROGETTI OPERATIVI 2015	DESCRIZIONE DEL PROGETTO	OBIETTIVO (livello da raggiungersi)	BREVE DESCRIZIONE ATTIVITA'	TEMPISTICA	RISORSE	INDICATORI DI PERFORMANCE
1 - Migliorare la qualita dei servizi ESU	**SISTEMA PAGAMENTI ELETTRONICI A FAVORE UTENZA STUDENTESCA**	Dare la possibilità all'utenza studentesca di effettuare qualsiasi pagamento verso l'Amministrazione in modalità elettronica. Il sistema deve permettere ai fruitori di servizi Esu di: . scegliere liberamente il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica); •scegliere tra più strumenti di pagamento (es. addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico); •scegliere il canale tecnologico di pagamento preferito per effettuare l'operazione (es. conto web, ATM, mobile); •conoscere preventivamente i costi massimi dell'operazione da effettuare e contemporaneamente avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare; •ottenere immediatamente una ricevuta con valore liberatorio	Coordinamento e organizzazione per l'avvio dell'attività progettuale e di prima implementazione	Fasi del progetto: 1) CDA di ESU di Venezia delibera di attivare il prodotto MyPay e contestualmente deve deliberare di stipulare un accordo tra Regione del Veneto e Agid (Agenzia per l'Italia digitale) per aderire a MyPay e per usufruire dei servizi per mezzo dell'infrastruttura denominata "Nodo dei Pagamenti-SPC" nella qualità di pubblica amministrazione/gestore di pubblici servizi nonché dei servizi messi a disposizione da Regione del Veneto per mezzo dell'infrastruttura denominata "Nodo regionale pagamenti telematici". 2) L'ESU trasmette la convenzione e il piano di attivazione all'AGID e alla REGIONE VENETO per attivazione del nodo pagamenti telematici 3) Segue la "personalizzazione" del sistema alle specifiche esigenze tipiche degli utenti dell'ESU di Venezia della piattaforma MYPAY e al sistema di gestione informatica delle posizioni degli studenti universitari (alloggio, mensa,altri servizi,.....) 4) test del sistema pagamenti telematici 5) formazione del personale dedicato al monitoraggio delle varie fasi 6) pubblicità e comunicazione del nuovo sistema di pagamento agli studenti, università e partners....	entro il 31 dicembre	Adeguamento sistemi informatici - utilizzo convenzione con RV per il piattaforma MYPAY	**NUMERO FASI COMPLETATE - Valore min =3 FASI Valore MAX = 6 FASI**
	AUMENTO DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI DI FRONT OFFICE	In considerazione della sempre più elevata incidenza di studenti stranieri usufruitori dei servizi ESU, risulta necessario che il maggior numero possibile degli operatori volti all'utenza venga formato con la conoscenza di almeno una o due lingue straniere	Partecipazione ad almeno un corso di lingua inglese livello MEDIO per tutto il personale interessato ai rapporti cn l'utenza	Organizzare corsi formativi interni od esterni per formare il personale addetto. Inserire nei bandi o contratti di servizi l'obbligo di formazione del personale addetto al servizio portierato	entro 30,06,2016	prevalente utilizzo delle risorse interne	**NUMERO DIPENDENTI/OPERATORI ESTERNI FORMATI - Valore min= 4 Valore Max= 8**
2 -Miglioramento dell'efficienza e qualità dell'azione amministrativa	**PREDISPOSIZIONE REGOLAMENTI PER GARANTIRE LA REGOLARITA' E CORRETTEZZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA**	1) Regolamento sui controlli interni 2) Regolamento sui procedimenti amministrativi e sull'accesso ai documenti amministrativi	Predisposizione bozza regolamenti per presentazione in CDA		entro il 31 dicembre	prevalente utilizzo delle risorse interne	**Valore Minimo = Presentazione di una bozza di Regolamento ------ Valore Massimo = Presentazione di due bozze di Regolamento**

OBIETTIVI STRATEGICI - Anno 2015	ELENCO PROGETTI OPERATIVI 2015	DESCRIZIONE DEL PROGETTO	OBIETTIVO (livello da raggiungersi)	BREVE DESCRIZIONE ATTIVITA'	TEMPISTICA	RISORSE	INDICATORI DI PERFORMANCE
	PROMOZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO	Art. 14, comma 5, D.Lgs 150/2009	Impostazione ed avvio dell'analisi	Un aspetto della "qualità" delle organizzazioni è dato dal "benessere dei dipendenti" sul luogo di lavoro. In tal senso è certamente utile che l'azione del management sia orientata a garantire il benessere organizzativo anche attraverso la progettazione di iniziative ad hoc. SI ritiene utile avviare una serie di iniziative di ascolto dei dipendenti al fine di raccogliere dati e informazioni utili alla progettazione di iniziative di miglioramento del benessere organizzativo [	entro il 31 dicembre	utilizzo delle risorse interne	**Valore Minimo = predisposizione documentazione per analisi --- Valore Massimo =effettuazione di una prima analisi**
3 Valorizzazione Patimonio Immobiliare	**RESIDENZA ADRIATIC**	Ottenimento di tutti gli elementi necessari al fine di procedere alle operazioni di valorizzazione di tale immobile	1) ottenimento di una Relazione di Stima aggiornata necessaria alle fasi di asta o permuta 2) Adesione alla Proposta Immobili 2015 dell'Agenzia del Demanio	Trattasi dell'attività amministrativa e di collaborazione tecnica per le attività in obiettivo. Attività che va dal supporto documentale e logistico con sopralluogo della struttura, produzione documentale di dati, elaborati e disegni, nonche di attività di predisposizioni di atti e convenzioni a ciò finalizzate	entro la fine dell'esercizio e comunque subordinata negli esiti ai tempi di altre amministrazioni	prevalente utilizzo delle risorse interne	**NUMERO FASI Valore max: 2 valore min:1**
4 la prospettiva EUROPEA	**Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni**	orientare sempre più l'Azienda verso una dimensione europea, assumendo a pieno titolo il ruolo di interlocutore attivo nella partecipazione alla strategia comunitaria	Creazione dei presupposti organizzativi per il perseguimento di tali finalità		entro il 31 dicembre	prevalente utilizzo delle risorse interne	