

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo				ESITO
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo		
Maria Grazie Pravettoni	C5	20%	€ 6.548,49			
PROGRAMMA 3 PROGETTO 3 PROCESSO 4 GESTIRE ACQUISTI DI BENI, SERVIZI E FORNITURE (ECONOMATO) ANNO 2011						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)						
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)			11,50%	11,20%	10,00%	OK
N° verifiche contabili e rendiconti attesi			0,70%	0,70%	0,70%	OK
Indicatori di Efficacia temporale			4	4	4	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (giorni)						
			1,00	1	1	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)			€ 5.338,69	€ 6.548,49	€ 3.394,08	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 0,79	€ 0,94	€ 0,49	OK
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio						
(indagine interna)						
Non sono state eseguite indagini interne						
Analisi del risultato						

Le spese economiche sostenute per acquisto di beni sono così suddivise: per spese economiche trimestrali euro 4.841,21= e spese sostenute con apposite determinazioni euro 7.020,35= per un totale di euro 11.861,56= . Le spese sostenute nel 2011 per acquisto di carta per fotocopie sono state pari ad euro 2.716,62 IVA compresa.



UNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2011
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centri di responsabilità	350 351 354 353 710		
Servizio	Economico Finanziario		
Programma	3 Gestione economico finanziaria		
Progetto	6 Gestione economico finanziaria		
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATI			
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATI			
Processo 5			
Gestire i sistemi informativi			
Finalità del Processo			
<p>Assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali. Si avrà cura di assicurare assistenza tempestiva a tutti gli uffici per il buon funzionamento delle attrezzature informatiche e dei collegamenti relativi.</p>			
Stakeholders			
Uffici comunali			
Indici			
	2008	2009	2010
	2009	2010	2011
	2010	2011	2012
	2011	2012	2013
	2012	2013	2014
	2013	2014	2015
	2014	2015	2016
	2015	2016	2017
	2016	2017	2018
	2017	2018	2019
	2018	2019	2020
	2019	2020	2021
	2020	2021	2022
	2021	2022	2023
	2022	2023	2024
	2023	2024	2025
	2024	2025	2026
	2025	2026	2027
	2026	2027	2028
	2027	2028	2029
	2028	2029	2030
	2029	2030	2031
	2030	2031	2032
	2031	2032	2033
	2032	2033	2034
	2033	2034	2035
	2034	2035	2036
	2035	2036	2037
	2036	2037	2038
	2037	2038	2039
	2038	2039	2040
	2039	2040	2041
	2040	2041	2042
	2041	2042	2043
	2042	2043	2044
	2043	2044	2045
	2044	2045	2046
	2045	2046	2047
	2046	2047	2048
	2047	2048	2049
	2048	2049	2050
	2049	2050	2051
	2050	2051	2052
	2051	2052	2053
	2052	2053	2054
	2053	2054	2055
	2054	2055	2056
	2055	2056	2057
	2056	2057	2058
	2057	2058	2059
	2058	2059	2060
	2059	2060	2061
	2060	2061	2062
	2061	2062	2063
	2062	2063	2064
	2063	2064	2065
	2064	2065	2066
	2065	2066	2067
	2066	2067	2068
	2067	2068	2069
	2068	2069	2070
	2069	2070	2071
	2070	2071	2072
	2071	2072	2073
	2072	2073	2074
	2073	2074	2075
	2074	2075	2076
	2075	2076	2077
	2076	2077	2078
	2077	2078	2079
	2078	2079	2080
	2079	2080	2081
	2080	2081	2082
	2081	2082	2083
	2082	2083	2084
	2083	2084	2085
	2084	2085	2086
	2085	2086	2087
	2086	2087	2088
	2087	2088	2089
	2088	2089	2090
	2089	2090	2091
	2090	2091	2092
	2091	2092	2093
	2092	2093	2094
	2093	2094	2095
	2094	2095	2096
	2095	2096	2097
	2096	2097	2098
	2097	2098	2099
	2098	2099	2100
	2099	2100	2101
	2100	2101	2102
	2101	2102	2103
	2102	2103	2104
	2103	2104	2105
	2104	2105	2106
	2105	2106	2107
	2106	2107	2108
	2107	2108	2109
	2108	2109	2110
	2109	2110	2111
	2110	2111	2112
	2111	2112	2113
	2112	2113	2114
	2113	2114	2115
	2114	2115	2116
	2115	2116	2117
	2116	2117	2118
	2117	2118	2119
	2118	2119	2120
	2119	2120	2121
	2120	2121	2122
	2121	2122	2123
	2122	2123	2124
	2123	2124	2125
	2124	2125	2126
	2125	2126	2127
	2126	2127	2128
	2127	2128	2129
	2128	2129	2130
	2129	2130	2131
	2130	2131	2132
	2131	2132	2133
	2132	2133	2134
	2133	2134	2135
	2134	2135	2136
	2135	2136	2137
	2136	2137	2138
	2137	2138	2139
	2138	2139	2140
	2139	2140	2141
	2140	2141	2142
	2141	2142	2143
	2142	2143	2144
	2143	2144	2145
	2144	2145	2146
	2145	2146	2147
	2146	2147	2148
	2147	2148	2149
	2148	2149	2150
	2149	2150	2151
	2150	2151	2152
	2151	2152	2153
	2152	2153	2154
	2153	2154	2155
	2154	2155	2156
	2155	2156	2157
	2156	2157	2158
	2157	2158	2159
	2158	2159	2160
	2159	2160	2161
	2160	2161	2162
	2161	2162	2163
	2162	2163	2164
	2163	2164	2165
	2164	2165	2166
	2165	2166	2167
	2166	2167	2168
	2167	2168	2169
	2168	2169	2170
	2169	2170	2171
	2170	2171	2172
	2171	2172	2173
	2172	2173	2174
	2173	2174	2175
	2174	2175	2176
	2175	2176	2177
	2176	2177	2178
	2177	2178	2179
	2178	2179	2180
	2179	2180	2181
	2180	2181	2182
	2181	2182	2183
	2182	2183	2184
	2183	2184	2185
	2184	2185	2186
	2185	2186	2187
	2186	2187	2188
	2187	2188	2189
	2188	2189	2190
	2189	2190	2191
	2190	2191	2192
	2191	2192	2193
	2192	2193	2194
	2193	2194	2195
	2194	2195	2196
	2195	2196	2197
	2196	2197	2198
	2197	2198	2199
	2198	2199	2200
	2199	2200	2201
	2200	2201	2202
	2201	2202	2203
	2202	2203	2204
	2203	2204	2205
	2204	2205	2206
	2205	2206	2207
	2206	2207	2208
	2207	2208	2209
	2208	2209	2210
	2209	2210	2211
	2210	2211	2212
	2211	2212	2213
	2212	2213	2214
	2213	2214	2215
	2214	2215	2216
	2215	2216	2217
	2216	2217	2218
	2217	2218	2219
	2218	2219	2220
	2219	2220	2221
	2220	2221	2222
	2221	2222	2223
	2222	2223	2224
	2223	2224	2225
	2224	2225	2226
	2225	2226	2227
	2226	2227	2228
	2227	2228	2229
	2228	2229	2230
	2229	2230	2231
	2230	2231	2232
	2231	2232	2233
	2232	2233	2234
	2233	2234	2235
	2234	2235	2236
	2235	2236	2237
	2236	2237	2238
	2237	2238	2239
	2238	2239	2240
	2239	2240	2241
	2240	2241	2242
	2241	2242	2243
	2242	2243	2244
	2243	2244	2245
	2244	2245	2246
	2245	2246	2247
	2246	2247	2248
	2247	2248	2249
	2248	2249	2250
	2249	2250	2251
	2250	2251	2252
	2251	2252	2253
	2252	2253	2254
	2253	2254	2255
	2254	2255	2256
	2255	2256	2257
	2256	2257	2258
	2257	2258	2259
	2258	2259	2260
	2259	2260	2261
	2260	2261	2262
	2261	2262	2263
	2262	2263	2264
	2263	2264	2265
	2264	2265	2266
	2265	2266	2267
	2266	2267	2268
	2267	2268	2269
	2268	2269	2270
	2269	2270	2271
	2270	2271	2272
	2271	2272	2273
	2272	2273	2274
	2273	2274	2275
	2274	2275	2276
	2275	2276	2277
	2276	2277	2278
	2277	2278	2279
	2278	2279	2280
	2279	2280	2281
	2280	2281	2282
	2281	2282	2283
	2282	2283	2284
	2283	2284	2285
	2284	2285	2286
	2285	2286	2287
	2286	2287	2288
	2287		

PROGRAMMA 3 PROGETTO 3 PROCESSO 5 GESTIRE I SISTEMI INFORMATIVI ANNO 2011				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente 2008/2009/2010	Performance attesa 2011 previsione	Performance realizzata 2011 rendiconto	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)	0,87	0,83	0,83	OK
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi dell'Ente)	66,67%	66,67%	66,67%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. dipendenti)	1,69%	1,67%	1,67%	OK
Efficacia del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)	100,00%	100,00%	100,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	2,00	2,00	2,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo parte dipendenti)	€ 14.297,34	€ 14.293,77	€ 14.297,34	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 2,49	€ 2,57	€ 2,63	
Costo unitario postazione (costo complessivo del processo/n. postazioni)	€ 654,68	€ 720,00	€ 736,25	
Indicatori di Qualità				
% gradimento del servizio (indagine interna)				
Non sono state effettuate indagini sul gradimento del servizio				
Analisi del risultato				

commento sintetico sui risultati: Gli interventi effettuati nel corso del 2011 sono stati puntuali e soddisfacenti, in particolare si segnala l'intervento eccezionale chiesto per il ripristino del server con rientro dalle ferie.

103

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Maria Grazia Pravettoni	C5	80%	€ 26.193,26		
PROGRAMMA 3 PROGETTO 3 PROCESSO 6 GESTIRE LE RISORSE UMANE E L'ORGANIZZAZIONE ANNO 2011					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)				Media triennio precedente 2008/2009/2010	Performance attesa 2011 previsione
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				0,01%	0,01%
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)				2,70%	2,67%
				6,42%	5,58%
Effettuazione indagine sulle componenti del fondo per il personale dipendente (comparto e PEO)				1	1
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di risposta su quesiti				15,00	15
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 21.375,25	€ 26.193,96
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 3,17	€ 3,74
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)				34,70	45,16
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	
Non sono state effettuate indagini interne					
elaborazione cedolini (n. registrazioni - n. cedolini (il n. ced.compr.amm.ori borse.lav.co.co./n. dipendenti)				#RIFI	19
					21
Analisi del risultato					

Si è attuata l'analisi della determinazione degli importi dipendente per dipendente delle progressioni economiche orizzontali da imputarsi al fondo incentivante la produttività. L'analisi si è svolta in modo puntuale, ricostruendo gli importi dal 1999 anno di approvazione del nuovo sistema di classificazione del personale con il contratto del 1 aprile 1999. Si è definita in maniera puntuale la somma da imputarsi al fondo che prima dell'analisi era pari ad euro 26.142,74= mentre dopo l'analisi risulta pari ad euro 24.945,79= con una differenza pari ad € 1.196,95=. Le ore straordinarie per un totale di 1.788,80 sono così suddivise: per manifestazioni ed eventi 240,75, per pattugliamento 194,00, per eventi straordinari 501,30, per elezioni 579,00, per censimento 273,75.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)			
PIANO DELLA PERFORMANCE			
FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE
			PROGETTO PREGNANA MILANESE RELAZ. PREVIS. PROGRAM.
4 FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	1 SCUOLA MATERNA 2 ISTRUZIONE ELEMENTARE 3 ISTRUZIONE MEDIA	GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO E SERVIZI INTEGRATIVI AL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA SCUOLA MATERNA	PROGRAMMA 4 1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE 4 SCUOLA MATERNA 5 SCUOLA ELEMENTARE 6 SCUOLA MEDIA
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA	PROGRAMMA 4
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	PROGRAMMA 4
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	PROGRAMMA 4
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO	PROGRAMMA 4
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE LA BIBLIOTECA	PROGRAMMA 4
5 FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA	1 BIBLIOTECA 2 ATTIVITA' CULTURALI	ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI	PROGRAMMA 4 PROGRAMMA 4 PROGRAMMA 4
6 FUNZIONI SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	2 IMPIANTI SPORTIVI 3 MANIFESTAZIONI SPORTIVE	GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE	PROGRAMMA 4
			3 8 IMPIANTI E PROMOZIONE SPORTIVA

108



N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO AL PIANO OFF.FORM.	EDUCATIVO CULTURALE
2	GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA	EDUCATIVO CULTURALE
3	GESTIRE IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	EDUCATIVO CULTURALE
4	GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	EDUCATIVO CULTURALE
5	GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO	EDUCATIVO CULTURALE
6	GESTIRE LA BIBLIOTECA	EDUCATIVO CULTURALE
7	ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULT.	EDUCATIVO CULTURALE
8	GESTIRE I SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE	EDUCATIVO CULTURALE

		ANNO	2011				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
400 401 402 403 704 Servizio educativo culturale Gestione dei servizi educativi e culturali Attività di istruzione materna ed obbligatoria							
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1-4							
Processo 1							
Gestire attività di supporto ed integrative alle attività scolastiche del Piano dell'offerta formativa dell'Istituto comprensivo.							
Finalità del Processo							
<p>Il processo è finalizzato al sostegno economico e di collaborazione fattiva alla realizzazione delle attività integrative e di laboratori specifici - che possono avere anche il supporto economico di soggetti terzi privati del territorio - delle scuole dell'infanzia e di istruzione obbligatoria. Le attività e i laboratori si pongono quali iniziative specificamente collegate alla programmazione didattica educativa del Piano dell'Offerta Formativa. L'utenza direttamente coinvolta è la popolazione scolastica, docenza compresa, ma anche i genitori degli alunni, quali soggetti particolarmente interessati alla proposta educativa e formativa delle attività in questione. A titolo esemplificativo delle attività in questione sono i laboratori di educazione teatrale ed animativa; i laboratori di educazione musicale; il progetto libro - gioco; il progetto genitori (trasversale sui tre plessi scolastici); il progetto di educazione Stakeholders</p>							
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche							
Indici							
	2008	2009	2010	media triennio prec. 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno 2011 / Triennio prec. 2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno 2011 / Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità							
Popolazione	6.481	6.824	6.897	6.734,00	7000	103,74%	99,80%
N. ore per attività integrative	370	461	443	424,67	445	87,83%	83,82%
N. ore complessive di attività didattica	4065	4095	4070	4076,67	4070	100,45%	100,61%
N. attività integrative attivate	15	14	13	14,00	13	92,86%	100,00%
N. utenti/alunni	691	722	757	723,33	765	103,41%	97,78%
Indici di Tempo							
Tempo medio erogazione contributi (mesi)	4	3	3	8,00	3		
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 255.262,82	€ 310.039,09	€ 312.934,68	€ 292.745,53	€ 323.977,68	€ 317.159,05	108,34%
€ risorse comunali	€ 255.262,82	€ 310.039,09	€ 312.934,68	€ 292.745,53	€ 323.977,68	€ 317.159,05	108,34%
€ complessivamente erogati	€ 66.015,62	€ 70.782,26	€ 74.437,00	€ 70.411,63	€ 74.166,00	€ 71.632,00	101,73%
€ entrate	€ 3.636,44	€ -	€ -	€ 1.212,15	€ 0,00	€ 0,00	96,58%
% gradimento dei servizi (segnalazioni di disfunzioni, lamenti e rimostranze da parte della dirigenza scolastica)							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo 2011			
MARIA LUISA COLOMBO	D3	5%					
MARA ZAMPEDRI	C4	5%					

PROGRAMMA 4 PROGETTI -5-6 PROCESSO 1 GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO AL PIF		DELL'OFFERTA FORMATIVA			
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)		10,42%	10,93%	9,11%	ok
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)		30,33	34,23	28,69	no ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi		8,00	3,00	3,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
% di contribuzione comunale (€ complessivamente erogati/ € risorse comunali)		24,05%	22,89%	22,59%	ok
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. utenti)		€ 404,72	€ 423,50	€ 424,01	ok
Indicatori di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutato sui reclami da parte delle scuole - pari a zero)		100%	100%	100%	ok
Analisi del processo					
<p><i>Il processo in questione, che si pone soprattutto come obiettivo di mantenimento di un servizio a favore delle scuole del territorio, in ottemperanza alla normativa sul diritto allo studio, può trasformarsi in processo di miglioramento: conseguentemente all'attuazione della nuova riforma della scuola e con le conseguenti implicazioni a livello di composizione dell'organico delle diverse scuole e del tempo disponibile per l'attivazione di attività integrative oltre al normale orario della didattica, l'ufficio si propone di mantenere con i finanziamenti stanziati a bilancio comunale la possibilità di garantire la realizzazione di tutte le attività integrative e formative che fino all'anno scolastico 2010-11 andavano a formare una parte specifica e importante del Piano dell'Offerta Formativa. Risulta negativo l'esito della durata media di attività integrativa a seguito del minor numero di ore di laboratorio svolte dai docenti.</i></p>					

111

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704							
Servizio	Servizio educativo culturale							
Programma 4	Gestione dei servizi educativi e culturali							
Progetto	Servizi di pre e post scuola							
11								
codici finanziari								
Processo 2								
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica, a supporto delle famiglie che per motivi di lavoro non sono in grado di lasciare all'inizio dell'orario scolastico o riprendere al suo termine i propri figli. Il servizio va garantito secondo criteri di qualità e di professionalità, attraverso personale fidato e preparato, adeguatamente seguito dagli uffici nel coordinamento dell'attività.								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola								
Indici								
	2008	2009	2010					
			media triennio prec. 2008/2009/2010					
			Atteso nell'anno 2011					
			Raggiunto nell'anno 2011					
			Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2008/2009/2010					
			Atteso nell'anno					
			Raggiunto nell'anno					
Indici di Quantità								
Popolazione	6.481	6.824	6.897	6.734	7000	6.986	103,74%	99,80%
N° domande assistenza accolte	59	104	99	87,33	100	89	101,91%	89,00%
N° domande ricevute	59	104	99	87,33	100	89	101,91%	89,00%
N° iscritti pre-post scuola	59	98	92	83,00	95	80	96,39%	84,21%
N° alunni materne, elementari e medie	691	722	757	723,33	765	748	103,41%	97,78%
N° morosi	6	9	13	9,33	15	10	107,14%	66,67%
N° utenti/frequentanti	44	75	56	58,33	60	75	128,57%	125,00%
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1	1,00	1	1		
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 20.860,49	€ 22.523,92	€ 23.617,71	€ 22.334,04	€ 22.873,24	€ 23.936,53	107,18%	104,65%
Proventi di competenza	€ 6.591,13	€ 8.896,30	€ 6.780,92	€ 7.422,78	€ 8.000,00	€ 7.006,39	94,39%	87,58%
€ morosità accertate	€ 250,80	€ 311,00	€ 547,90	€ 369,90	€ 500,00	€ 899,00	243,04%	179,80%
€ incassati su morosità	€ 127,80	€ 98,00	€ 364,00	€ 196,60	€ 350,00	€ 492,00	250,25%	140,57%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	80	90	95	88,33	100	100	113,21%	100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	7	7	8	7,33	8	8	109,09%	100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo 2011		Nominativo			
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%	€	2.550,00				
ZAMPEDRI IMARA	C4	10%						

PROGRAMMA 4 - PROGETTO 1 PROCESSO 2 GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)	100,00%	100,00%	100,00%	ok
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alumni materne, elementari e medie)	11,47%	12,42%	10,70%	ok
% di morosità (morosi/utenti)	16,00%	25,00%	13,33%	ok
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)	53,15%	70,00%	54,73%	no ok
Indicatori di Efficacia temporale				
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)	1,00	1	1,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica				
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	33,24%	34,98%	29,27%	no ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 382,87	€ 381,22	€ 319,15	ok
Indicatori di Qualità				
% gradimento servizio (basato sui reclami da parte dell'utenza)	88,33	100,00	100,00	ok
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	7,33	8,00	8,00	ok
Analisi del processo				
<p><i>Il processo che rientra nel lavoro ordinario degli uffici, oltre che di mantenimento della qualità e della adeguato supporto alle famiglie, presenta un margine di miglioramento, considerato l'incremento nel numero dei frequentanti, nella costante verifica dei pagamenti e nel contenimento e/o recupero delle morosità accertate. Si deve tenere conto comunque del numero di casi sociali presenti. Relativamente al recupero delle morosità e alla percentuale di copertura del servizio, entrambi in negativo, va segnalato che n. 2 utenti hanno frequentato i quattro servizi (1 utente il pre e post materna - 1 utente il pre e post elementare) senza pagare; è stato concordato con i servizi sociali il rientro del debito in modo rateizzato.</i></p>				

113

		ANNO	2011
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)			
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704		
Servizio	Servizio educativo culturale		
Programma	4		
Progetto	11		
	codici finanziari		
Processo 3			
Gestire la concessione del servizio di ristorazione scolastica.			
Finalità del Processo			
Il servizio di ristorazione scolastica è affidato in concessione ad un'impresa specializzata nel settore. La finalità degli uffici è di monitorare costantemente la gestione del servizio secondo criteri di qualità e di professionalità. Le attività svolte dall'ufficio scuola oltre a quella citata riguardano soprattutto il coordinamento con il personale del concessionario per la verifica mensile delle entrate e la quota sociale a carico del Comune; altra attività preminente è la collaborazione con il tecnologo alimentare incaricato per il controllo qualità del servizio. In carico all'ufficio è anche la verifica e il controllo sulla manutenzione delle attrezzature del Centro Cottura. Altra attività fondamentale dell'ufficio la gestione dei blocchetti buoni mensa per le famiglie e il monitoraggio delle vendite con gli esercenti che si occupano della vendita e degli introiti.			
Stakeholders			
Studenti, famiglie ed insegnanti			
Indici			
	2008	2009	2010
Indici di Quantità			
Popolazione	6.481	6.824	6.897
N° alunni	691	722	757
N° domande accolte	677	712	748
N° domande presentate	677	712	748
N° Utenti (alunni, insegnanti, CRE)	820	873	919
N° pasti	99526	101325	104898
Indici di Tempo			
Tempo di attesa espresso in minuti	6	5	5
Indici di Costo			
Costo del processo	€ 106.768,93	€ 121.502,81	€ 118.845,53
Proventi di competenza	€ 23.721,22	€ 15.734,43	€ 17.602,04
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 82.902,22	€ 102.033,71	€ 102.300,00
Indici di Qualità			
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	88	90	93
N° reclami	10	7	8
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo.		
COLOMBO MARIA LUISA	Categoria D3 5%		
ZAMPEDRI MARA	Categoria C4 40%		
	Costo 2011		
	€ 2.550,00		
	Nominativo		

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011, previsione	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	120,37%	121,57%	123,80%	ok
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	ok
Indicatori di Efficacia temporale				
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)	5,33	5,00	5,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica				
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	19,86%	18,24%	19,64%	ok
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 1,14	€ 1,09	€ 1,17	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 132,89	€ 124,03	€ 130,08	no ok
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)	€ 21,84	€ 20,00		
Indicatori di Qualità				
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)	90,33	93,00	93,00	ok
media reclami (reclami/utenti)	0,01	0,01	0,01	ok
Analisi del processo				
<p><i>Il presente processo, di cui una quota parte dell'attività complessiva, riguarda la gestione dei buoni mensa, dal controllo della consegna del buono a scuola, all'ordine e alla verifica delle vendite con gli esercenti incaricati, potrebbe essere migliorato attraverso l'introduzione di una gestione informatizzata del pagamento dei buoni pasto. L'ufficio sta valutando la possibilità di passare dalla vendita e dal controllo cartaseo a quello informatico, attraverso una valutazione dei costi e l'avvio di una procedura di gara per l'acquisizione e la gestione del servizio tramite azienda specializzata. Si rileva un lieve aumento del costo pasto e del costo unitario del servizio dovuto ad un minor numero di alunni rispetto a quelli preventivati. Nel 2011 non è stato concluso il passaggio alla gestione informatizzata delle presenze alunni, consumo pasti e pagamento buoni pasto, ma sono state valutate alcune soluzioni e proposte economiche. E' stata rimandata al 2012 la gara per l'affidamento del servizio, con possibilità di estenderlo anche agli altri servizi scolastici.</i></p>				

115