

LUMINE DI PREGNANA MILANESE (RL) Pregnana Milanese		ANNO	2011						
Obiettivo di processo		Misurazione della performance							
Centro di responsabilità Servizio Programma 5 Progetto 14 codici finanziari		500_707 Servizio di Polizia Locale Gestione servizi di Polizia Municipale Attività di Polizia Municipale - sicurezza sociale							
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PF DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PF									
Processo 3									
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva									
Finalità del Processo									
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.									
Tale attività consiste nel vigilare principalmente sul controllo del rispetto delle ordinanze sindacali e dei Regolamenti Comunali. Rientra nei compiti di controllo ordinario del territorio ma con servizi mirati relativi alle verifiche in ambiti specifici che ricomprendono diverse materie.									
L'attività si concretizza specialmente nella prevenzione con azioni mirate finalizzate alla divulgazione di note informative attraverso le quali i cittadini vengono resi edotti dei comportamenti corretti al fine di evitare di incorrere in sanzioni.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.481	6.824	6.919	6.741,33	7.000	6.986	103,63%	99,80%	
N° violazioni accertate	66	146	144	118,67	100	85	71,63%	85,00%	
N° controlli attività commerciali	20	40	40	33,33	20	18	54,00%	90,00%	
Totali controlli del processo	22	49	44	38,33	25	20	52,17%	80,00%	
N° controlli su cantieri	2	9	4	5,00	5	2	40,00%	40,00%	
N° dipendenti del servizio	5	5	5	5,00	5	5	100,00%	100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di chiusura procedimento	15	15	15	15,00	15	15	100,00%	100,00%	
Indici di Costo									
N. infrazioni	66,00	146,00	144,00	118,67	100,00	85,00	71,63%	85,00%	
Costo del processo	€ 71.755,60	€ 77.429,47	€ 81.244,34	76809,80	€ 99.247,13	€ 91.638,51	119,31%	92,33%	
Proventi di competenza	€ 5.298,00	€ 19.083,41	€ 31.050,08	18477,16	€ 12.180,00	€ 15.853,74	85,80%	130,16%	
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	3,00	10,00	12,00	8,33	5,00	20,00	240,00%	400,00%	
N. sanzioni totali	66	146	144	118,67	100	85	71,63%	85,00%	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicate/lo al processo		Costo				
Dall'Orto Alessandra	D3		40						
Cibin Enrico	C4		40						
Donato Angelina	C4		30						
Ferzoco Flavio	C2		40						
Di Vito Samantha	C1		40						
Ravi Michele	C1		40						

132

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 (previsione)	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)	86,96%	80,00%	90,00%	OK
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)	13,04%	20,00%	10,00%	OK
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)	13,04%	20,00%	25,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio chiusura procedimento giorni	15,00	15,00	15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica				
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 155,71	€ 121,80	€ 186,51	OK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)	€ 11,39	€ 14,18	€ 13,12	OK
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)	€ 2.003,73	€ 3.969,89	€ 4.581,93	OK
Indicatori di Qualità				
Analisi del processo e motivazioni				
<i>Questo processo contempla anche la gestione dei cani vaganti ed i relativi rapporti con il canile sanitario ed il servizio veterinario dell'ASL, nonché la gestione delle aree boschive dove si insediano con regolarità gruppi di rom che devono essere sgombrati e le cui baracche devono essere demolite e smaltite. Da ultimo ma non meno importante, questo processo ricomprende anche tutta l'attività di controllo e repressione del fenomeno della prostituzione. All'interno di questo processo sono ricomprese le entrate relative ai rimborsi delle spese di istruttoria relative ai procedimenti attinenti.</i>				

133

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2011					
<p>Obiettivo di processo Misurazione della performance</p> <p>500 707 Servizio di Polizia Locale Gestione servizi di Polizia Municipale Attività di Polizia Municipale sicurezza sociale</p>		<p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 5 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1</p>						
<p>Processo 4 Gestire le sanzioni amministrative</p>								
<p>Finalità del Processo Gestire il procedimento relativo alle sanzioni amministrative e garantire il pieno recupero delle somme dovute all'ente</p>								
<p>Stakeholders Amministratori</p>								
<p>Indici</p>								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.481	6.824	6.919	6.741,33	7.000	6.986	103,63%	99,80%
N. ricorsi	32	14	3	16,33	22	21	128,57%	95,45%
N. sanzioni	1.432	633	725	930,00	800	1.077	115,81%	134,63%
N. solleciti inviati	158	107	107	88,33	100	200	226,42%	200,00%
N. sanzioni non pagate	591,00	182,00	232,00	335,00	400	275	82,09%	68,75%
N. verbali incassati	841	451	493	595,00	400	806	135,46%	201,50%
N. verbali emessi	1432	633	725	930,00	800	1077	115,81%	134,63%
Indici di Tempo								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica, marcato pagamento ed incasso)	60	60	60	60,00	60	60	100,00%	100,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45	45,00	45	45	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 90.306,00	€ 16.026,00	€ 30.824,00	€ 45.718,67	€ 30.000,00	€ 59.812,66	130,83%	199,38%
€ accertati	€ 269.197,00	€ 68.197,00	€ 61.972,00	€ 133.122,00	€ 62.000,00	€ 103.834,66	78,00%	167,48%
€ Totali a ruolo	€ 66.841,00	€ -	€ -	€ 22.280,33	€ 32.000,00	€ 44.022,00	197,58%	137,57%
€ incassati nei termini	€ 90.306,00	€ 16.026,00	€ 30.824,00	€ 45.718,67	€ 30.000,00	€ 59.812,66	130,83%	199,38%
Costo del processo	€ 33.795,04	€ 38.063,23	€ 37.992,90	€ 42.853,61	€ 43.083,38	€ 42.853,61	100,00%	99,47%
Indici di Qualità								
N. ricorsi persi	32	14	3	16,33	10	3	18,37%	30,00%
N. ricorsi presentati	58	23	18	33,00	20			
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo			
Dall'Orto Alessandra	D3	5			€ 9.906,00			
Cibin Enrico	C4	10						
Donato Angelina	C4	20						
Ferzoco Flavio	C2	10						
Di Vito Samantha	C1	10						
Ravi Michele	C1	10						

PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE				
INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatore di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa 2011, previsione	Performance realizzata	ESITO
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)	1,76%	2,75%	1,95%	OK
Tasso di sollecito (invio solleciti/n sanzioni non pagate)	26,37%	25,00%	72,73%	OK
Grado di recupero (verballi incassati/verballi emessi)	63,98%	50,00%	57,60%	OK
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	16,33	10,00	10,00	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)	45,00	45,00	45	OK
Indicatori di Efficienza Economica				
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati)	34,34%	-8,39%	57,60%	OK
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nel termine / € accertati)	34,34%	-8,39%	57,60%	OK
Indicatori di Qualità				
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)	49,49%	50,00%	0,28%	OK
Analisi del processo e motivazioni				
Questo processo comprende anche la quota relativa all'esternalizzazione della gestione di parte dell'ufficio verbali. Tale sternalizzazione riguarda principalmente le attività di archiviazione.				

135

		ANNO	2011						
<p>Obiettivo di processo Misurazione della performance</p>									
<p>500 707 Servizio di Polizia Locale Gestione dei servizi di Polizia Municipale Attività di Polizia Municipale - sicurezza sociali</p>									
<p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 5 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1</p>									
<p>Processo 5</p>									
<p>Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti</p>									
<p>Finalità del Processo</p>									
<p>Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.</p>									
<p>Stakeholders</p>									
<p>Esercizi commerciali - Attività artigianali - Somministrazione di alimenti e bevande</p>									
<p>Indici</p>									
	2008	2009	2010	media triennio prec. 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.481	6.824	6.919	6.741,33	7.000	6.986	103,63%	99,80%	
N° attività commerciali e artigianali presenti sul territorio	58	55	58	57,00	60	60	105,26%	100,00%	
Nuove attività insediate	2	3	2	2,33	2	5	214,29%	250,00%	
Attività cessate	1	1	1	1,00	1	4	400,00%	400,00%	
N° commercio di vicinato	28	28	28	28,00	30	28	100,00%	93,33%	
N° attività commerciali	28	28	29	28,33	30	30	105,88%	100,00%	
Licenze totali (Comprese lic. Commercio ambulante)			60	20,00	70	62,00	310,00%	88,57%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio autorizzazioni	20	20	20	20,00	20	€ 20,00	100,00%	100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 24.293,40	€ 26.579,57	€ 27.055,15	€ 25.976,04	€ 33.082,38	€ 30.516,51	117,48%	92,24%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio									
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo					
Dall'Orto Alessandra	D3	5							
Cibin Enrico	C4	10							
Donato Angelina	C4	20							
Ferzoco Flavio	C2	10							
Di Vito Samantha	C1	10							
Ravi Michele	C1	10							

PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 5 COMMERCIO

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di Efficacia

	Media triennio precedente	Performance attesa 2011, previsione	Performance realizzata	ESITO
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)	4,09%	3,33%	8,33%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)	1,75%	1,67%	6,67%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	98,82%	100,00%	93,33%	OK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	0,30%	1,00%	0,89%	OK

Indicatori di Efficacia temporale

	Media triennio precedente	Performance attesa 2011, previsione	Performance realizzata	ESITO
Tempo medio rilascio autorizzazioni giorni	20,00	20,00	20	OK

Indicatori di Efficienza Economica

	Media triennio precedente	Performance attesa 2011, previsione	Performance realizzata	ESITO
Costo medio (costo del processo / n.attività)	€ 455,72	€ 551,37	492,2017742	OK
Costo totale del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 3,85	€ 4,73	4,368237904	OK

Indicatori di Qualità

	Media triennio precedente	Performance attesa 2011, previsione	Performance realizzata	ESITO
% gradimento servizio (indagine)	0,00	0,00		

Analisi del processo e motivazioni

L'aumento delle autorizzazioni rilasciate dipendono dalla massima assegnazione di nuovi posteggi al mercato e l'apertura della galleria commerciale in Stazione.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)
PIANO DELLA PERFORMANCE

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE RELAZ.PREV.PROGR.
10 FUNZIONI SETTORE SOCIALE	1 ASILO NIDO SERVIZI PER L'INFANZIA MINORI	Nido	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
	4 ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	Contributi economici	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Disabili	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Anziani sostegno	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Anziani prevenzione	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Famiglie minori	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Sostegno al lavoro	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		ERP	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Segretariato sociale	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Progetti vari	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1

to 9

ELENCO PROCESSI		SETTORE
N.		
1	Contributi economici	SERVIZI SOCIALI
2	Disabili	SERVIZI SOCIALI
3	Anziani sostegno	SERVIZI SOCIALI
4	Anziani prevenzione	SERVIZI SOCIALI
5	Famiglie minori	SERVIZI SOCIALI
6	Sostegno al lavoro	SERVIZI SOCIALI
7	ERP	SERVIZI SOCIALI
8	Segretariato sociale	SERVIZI SOCIALI
9	Progetti vari	SERVIZI SOCIALI
10	Nido	EDUCATIVO CULTURALE

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
450 705								
Servizi socio assistenziali								
Servizi socio assistenziali								
Gestione dei servizi socio assistenziali								
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATI								
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATI								
Processo 1								
Erogazione di contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)								
Finalità del Processo								
Sostenere le situazioni di difficoltà economica attraverso l'erogazione di contributi necessari all'integrazione di redditi insufficienti al soddisfacimento dei bisogni della vita.								
Ridurre la condizione di indigenza ed impoverimento di soggetti/famiglie svantaggiate.								
Indici								
Persone disagiate								
Indici di Quantità								
	2008	2009	2010	media triennio prec. 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec. 2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Popolazione								
N. domande presentate ammissibili	6.481,00	6.824,00	6.897,00	6.734,00	7.000	6.986,00		
N. domande accolte	52,00	70,00	67,00	63,00	72,00	97,00	154%	1,35
importo contributi erogati	52,00	70,00	67,00	63,00	72,00	97,00	154%	1,35
importo finanziamento altri enti (sportello affitto)	103.072,75	124.945,48	108.786,00	112.268,08	106.000,00	106.000,00	94%	1,00
importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti	50.000,00	49.897,56	50.786,00	50.227,85	52.000,00	52.000,00	104%	1,00
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	9.390,00	13.144,80	11.000,00	11.178,27	6.000,00	6.000,00	54%	1,00
N. domande assegnate familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS)	6,00	12,00	10,00	9,33	10,00	5,00	54%	0,50
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	9,00	8,00	10,00	9,00	10,00	8,00	89%	0,80
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	11,00	6,00	6,00	7,67	7,00	5,00	65%	0,71
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	100%	1,00
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)	90,00	100,00	120,00	103,33	120,00	75,00	73%	0,63
Indici di Costo								
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per erogazione del contributo economico	52,00	70,00	67,00	63,00	72,00	82,00	130%	
Costo del processo	111.409,73	134.709,71	116.468,98	120.862,81	114.877,38	119.265,31	99%	
Indici di Qualità								
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0,00			
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo	
Antonella De Notaris	B4		5%					
Cinzia Montoli	D3		15%					

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI				ESITO
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	Realizzato 2011	
Indicatori di Efficacia				
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	ok
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	44,74%	49,06%	49,06%	ok
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio erogazione contributo	15,00	15,00	15,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica				
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)	€ 797,27	€ 634,15	€ 1.292,68	ok
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)	€ 1.918,46	€ 1.595,52	€ 1.229,54	Ok
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)	€ 17,95	€ 16,41	€ 17,07	Ok
Indicatori di Qualità				
Analisi del risultato				
<p><i>La difficile situazione economica che stanno vivendo molte famiglie, penalizzate fortemente dalla crisi occupazionale o dalla riduzione del reddito da lavoro a fatto sì che le richieste di intervento di aiuto economico aumentassero in modo significativo, sia da un punto di vista numerico, sia rispetto alla durata dell'intervento e al valore economico del contributo erogato. La destinazione dell'aiuto economico è stata prevalentemente rispetto ai costi delle locazioni, ai consumi delle varie utenze, ma anche per soddisfare il fabbisogno nell'acquisto di alimenti o generi di prima necessità, come indicatore di una indigenza che arriva a rendere le famiglie o le persone sole dipendenti dal sistema assistenziale per i bisogni essenziali della vita. L'altro aspetto penalizzante è che difficilmente si riesce, in tempi brevi, a riattivare le risorse delle persone in campo lavorativo e pertanto la presa in carico di fragilità legate all'aspetto economico determina un percorso di sostegno e di accompagnamento a lungo termine. L'aspetto economico in alcune situazioni diventa un condizionamento in negativo dei rapporti personali e delle abitudini comportamentali che di frequente si trasformano in conflitti, rotture, dipendenza. Questo processo viene inteso con le azioni previste da altri processi che rappresentano le attività del servizio socio-</i></p>				

ANNO

2011

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

450 705
Servizi socio assistenziali
Progetto 10
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATIC
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATIC

Processo 2

Gestire servizi socio-assistenziali a favore di soggetti diversamente abili

Finalità del Processo

Attuare interventi per mantenere la domiciliarità, per fornire sostegno, supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, definire e concordare progetti personalizzati che favoriscono l'autonomia

Stakeholders

Diversamente abili e loro famiglie

Indici

	2008	2009	2010	media triennio prec. 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità							
Popolazione	6.481,00	6.824,00	6.897,00	6.734,00	7.000	6.986	
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50	26,00	29,00	33,00	29,33	34,00	38	111,76%
N. disabili inseriti in strutture diurne	3,00	4,00	5,00	4,00	6,00	8	129,55%
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico	11,00	12,00	12,00	11,67	12,00	12	200,00%
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo	8,00	8,00	9,00	8,33	10,00	12	102,86%
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretariato sociale	16,00	17,00	23,00	18,67	27,00	25	144,00%
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4	133,93%
N° complessivo utenti disabili seguiti	66,00	72,00	84,00	74,00	93,00	99	200,00%
							106,45%
Indici di Tempo							
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione	10	10	10	10,00	10	10	100,00%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 123.293,39	€ 137.232,98	€ 147.831,17	€ 136.119,18	€ 141.724,94	€ 151.380,48	111,21%
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ 0,00	€ 0,00	106,81%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 9.000,00	€ 15.000,00	€ 33.347,00	€ 19.115,67	€ 23.400,00	€ 23.400,00	122,41%
							100,00%
Indici di Qualità							
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00			

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	0%	
Cinzia Montoli	D3	18%	
Giordana Pirozzi	B4	10%	
			Costo
			Nominativo

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2011	Realizzato 2011	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% utenza disabile seguita utenti disabili seguiti dal servizio/popolazione residente					
		1,10%	1,33%	1,42%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					
		10,00	10,00	10,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					
		€ 1.839,45	€ 1.523,92	€ 1.529,10	ok
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)					
		14,04%	16,51%	15,46%	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<p><i>Nell'ambito della disabilità il servizio ha offerto una gamma di attività e prestazioni finalizzate a migliorare il processo di integrazione e di benessere del soggetto invalido o diversamente abile. L'approccio alla disabilità inevitabilmente deve considerare le diverse fragilità che determinano dipendenza e condizionamento nello svolgimento del normale percorso di vita nei suoi diversi contesti: scolastico, lavorativo, domestico, sanitario, sociale e ricreativo. Aspetti che inevitabilmente devono essere considerati e nei confronti dei quali è necessario attivare progetti individualizzati circolari, cioè che integrino le difficoltà alle possibili soluzioni grazie all'attivazione di servizi appropriati. La difficoltà maggiore è proprio di riuscire a rispondere ad una complessità di elementi di criticità che nel contesto specifico della disabilità vedono sia il soggetto disabile, la sua famiglia, il contesto sociale e territoriale. Significativo è il numero complessivo degli utenti seguiti nell'anno 2011 considerando che per ogni utente sono stati attivati dei progetti personalizzati che hanno coinvolto le rispettive famiglie parentali e altri soggetti esterni necessari per garantire la loro integrazione e socializzazione. Questo processo viene integrato dalle risorse a dagli obiettivi specifici di altri processi del servizio sociale</i></p>					

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705

Servizi socio assistenziali

Servizi socio assistenziali

Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICI
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICI

Processo 3

Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà

Finalità del Processo

Attivare interventi di natura socio-assistenziale, idonei al soddisfacimento dei bisogni di anziani parzialmente e non completamente autosufficienti. Obiettivi principali: 1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie

Stakeholders

Anziani assistiti e loro famiglie

Indici

	2008	2009	2010	media triennio prec. 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	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	6897	6734,00	7000	6.986		
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1163	1136	1143	1147,33	1145	1176	100,20%	102,71%
N° anziani assistiti al domicilio	13	15	16	14,67	16	15	91,67%	93,75%
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	13	16	12	13,67	12	14	113,89%	116,67%
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	157	160	161	159,33	161	168	98,96%	104,35%
N° trasporti effettuati	1623	1129	1588	1446,67	1600	1570	90,42%	98,13%
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	625	618	698	647,00	700	630	92,43%	90,00%
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	12	12	12	12,00	12	12	100,00%	100,00%
N. anziani ricoverati	26	28	29	27,67	29	28	95,40%	96,55%
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	100,00%
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	4	4	4	4,00	3	3	133,33%	100,00%

N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio

Indici di Costo

Costo del processo	€ 489.571,95	€ 608.340,59	€ 628.718,11	€ 575.543,55	€ 648.521,70	€ 643.813,10	111,86%	99,27%
Proventi di competenza	€ 428.866,29	€ 543.122,83	€ 580.955,59	€ 517.648,24	€ 564.575,00	€ 527.679,04	101,94%	93,46%

Indici di Qualità

schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	0	0
Valutazione del servizio da parte degli operatori	80%	85%	85%	0,83	85%	85%	102,00%	100,00%

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al		Costo	Nominativo
		B4	10%		
Antonella De Notaris	B4		10%		
Cinzia Montoli	D3		20%		
Giordana Pirozzi	B4		70%		

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	Realizzato 2011	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	201,02%	219,56%	207,23%	ok
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)	0,13%	0,12%	0,12%	ok
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	4,00	3	3	ok
Indicatori di Efficienza Economica				
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	89,94%	87,06%	81,96%	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 247,97	€ 256,33	€ 264,18	ok
Indicatori di Qualità				
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)	0,83	0,85	85,00	ok
Analisi del risultato				

sulla base di un continuo e graduale incremento della popolazione anziana, il servizio ha cercato di attivare una serie di attività assistenziali e di supporto alle fragilità di tale utenti in modo da riuscire a garantire un buon livello di qualità della vita. La condizione dell'anziano, di frequente solo, spesso invalido con scarsa autonomia e autosufficienza, o compromesso da gravi patologie, viene aggravata da reti parentali altrettanto fragili che non sempre riescono a garantire i dovuti interventi di supporto al parente anziano. Il servizio sociale si pone quindi come una risorsa importante che possa sopperire ad una serie di mancanze e criticità tipiche della gestione di soggetti anziani compromessi e non autonomi. E' stata realizzata un'indagine conoscitiva sulla qualità dei servizi comunali rivolti alla terza età, che ha coinvolto sia gli utenti che ai loro parenti. I risultati dimostrano che l'organizzazione dei servizi risponde adeguatamente ai bisogni dei sui destinatari e dei loro familiari, nella maggior parte dei casi la mancanza di alcune prestazioni comprometterebbe la possibilità per l'anziano di rimanere al proprio domicilio con il conseguente ricovero in struttura.