

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)						
		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	ok
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alumni materne, elementari e medie)						
		12,12%	12,80%	13,83%	1,03%	ok
% di morosità (morosi/utenti)						
		15,53%	18,46%	14,47%	-3,99%	ok
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)						
		54,27%	56,25%	46,15%	-10,10%	no ok
Indicatori di Efficacia temporale						
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)						
		1	1	1	1	ok
Indicatori di Efficienza Economica						
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)						
		32,37%	34,63%	42,33%	7,70%	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)						
		€ 340,19	€ 355,40	€ 291,31	-€ 64,09	ok
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (basato sui reclami da parte dell'utenza)						
		95%	100%	100%	100%	ok
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)						
		8	8	8	8	ok
Analisi del risultato e motivazioni						
<p><i>Il processo rientra nel lavoro ordinario degli uffici, si pone l'obiettivo del mantenimento della qualità e della adeguato supporto alle famiglie e presenta un margine di miglioramento, considerato l'incremento nel numero dei frequentanti. Il lavoro consiste nella costante verifica dei pagamenti, nell'efficacia del servizio e nell'incremento di percentuale di copertura del servizio. Rispetto al recupero delle morosità accertate si deve tenere conto dell'aumento di situazioni familiari che presentano un disagio economico e si rivolgono ai servizi sociali per un abbattimento dei costi dei servizi, di cui necessitano per impegni di lavoro e/o familiari. Si prevede di concordare con i servizi sociali un rientro rateizzato delle morosità non recuperate.</i></p>						

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centro d Responsabilità 400 401 402 403 704
Servizio Servizio educativo culturale
Programma 4 **Gestione dei servizi educativi e culturali**
Progetto 11 **Servizio di Refezione Scolastica**

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

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. L'attività che coinvolge gli uffici consiste nel monitoraggio costante della gestione del servizio secondo criteri di qualità e di professionalità. L'ufficio scuola inoltre si occupa del 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. Nel corso del 2012, a seguito di gara di appalto per l'affidamento a società informatica specializzata, la gestione dei pagamenti pasti, rilevazione presenze e assenze, controllo insoluti, recupero crediti, saranno informatizzati, ottimizzando così in modo rilevante il lavoro d'ufficio. Pertanto nella prima parte del nuovo anno scolastico 2012/13 sarà obiettivo preminente dell'ufficio rilevare un maggior recupero degli eventuali crediti. Relativamente al presente processo, come anticipato nelle finalità, per il 2012 si attiverà il passaggio alla gestione informatizzata dell'attività complessiva di pagamento pasti. Il grosso carico di lavoro dell'ufficio sarà di chiudere definitivamente con l'a.s. 2011/12 la procedura cartacea relativa ai pagamenti e concentrarsi nell'attivazione della nuova procedura, che comporterà anche il percorso di formazione di tutto il personale coinvolto, compreso quello scolastico nella rilevazione delle presenze/assenze. Pertanto, la percentuale di gradimento del servizio si deve intendere come rilevazione dell'intero servizio, ma in particolare per l'anno scolastico 2012/13 verrà effettuata un'indagine tra le famiglie e il personale scolastico sul nuovo sistema complessivo di pagamento pasti.

Stakeholders

Studenti, famiglie ed insegnanti

	Indici					Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012			
Indici di Quantità								
Popolazione								
N° alunni	6.824	6.897	6.986	6.902,33	7.000	7.042	102,02%	100,60%
N° domande accolte	722	757	748	742,33	750	752	101,30%	100,27%
N° domande presentate	712	748	722	727,33	720	737	101,33%	102,36%
N° Urenti complessivi (alunni, insegnanti, CRE)	873	919	926	906,00	920	949	104,75%	103,15%
N. utenti alunni	712	748	722	727,33	720	737	101,33%	102,36%
N° pasti complessivi	101.325	104.898	102.899	103.040,67	103.000	104.940	101,84%	101,88%
N° morosità	17	16	15	16,00	12	14	87,50%	116,67%
Indici di Tempo								
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5	5	5	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 121.502,81	€ 118.845,53	€ 120.449,85	€ 120.266,06	€ 125.000,00	€ 121.577,39	101,09%	97,26%
Proventi di competenza	€ 15.734,43	€ 17.602,04	€ 18.187,37	€ 17.174,61	€ 19.355,00	€ 33.322,47	194,02%	172,16%
Spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 102.033,71	€ 102.300,00	€ 92.600,00	€ 98.977,90	€ 110.270,00	€ 107.478,18	108,59%	97,47%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	90%	93%	93%	92%	95%	95%	103,26%	100,00%
N° reclami	7	8	7	7,33	8	7,5	102,27%	93,75%

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%	Personale cooperativa prest.servizi
ZAMPEDRI MARA	C4	40%	
Totali unità operative		0,45	
		Costo 2012	€ 2.550,00

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LA RISTORAZIONE SCOLASTICA ANNO 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
		Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di utilizzo del servizio (utenti/ alunni)		122,05%	122,67%	126,20%	3,53%	ok
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	ok
% morosità del servizio (n. morosi/utenti)		2,20%	1,67%	1,90%	0,23%	ok
Indicatori di Efficacia temporale						
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)		5	5	5	0	ok
Indicatori di Efficienza Economica						
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		17,35%	17,55%	31,00%	13,45%	ok
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)		€ 1,17	€ 1,21	€ 1,16	-€ 0,06	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 132,74	€ 135,87	€ 128,11	-€ 7,76	ok
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)		€ 18,96	€ 21,04	€ 35,11	€ 14,08	ok
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)		92%	95%	95%	0%	ok
media reclami (reclami/utenti)		1%	0,87%	0,79%	0	ok

Analisi del risultato e motivazioni

Il presente processo ha visto nel corso del 2012 l'introduzione, a seguito di gara di appalto, di una gestione informatizzata dell'attività complessiva riguardante la gestione della prenotazione dei pasti giornalieri, dei pagamenti che si effettuano attraverso ricariche presso esercenti autorizzati e convenzioni con il Comune, dei controlli sul numero di pasti somministrati e del loro pagamento anticipato. L'ufficio si è occupato del passaggio dal vecchio sistema di vendita buoni pasto cartacei al nuovo sistema informatizzato e tale attività è stata oggetto di un obiettivo strategico, che ha seguito puntualmente le scadenze prefissate e la nuova attività di gestione di ristorazione scolastica. La nuova gestione ha permesso di ottimizzare il lavoro dell'ufficio, soprattutto a causa della dematerializzazione rispetto ai buoni cartacei; rimane, vista la soluzione scelta, la produzione delle schede di classe cartacee che vengono compilate e inviate via fax al sistema che aggiorna i dati relativi agli alunni giornalmente. Va rilevato un lievissimo aumento del costo pasto di fatto irrilevante in quanto di pochi centesimi; invece molto positivo la diminuzione del costo unitario del servizio. L'introduzione del sistema di gestione informatico e le diverse modalità di pagamento sono state molto apprezzate dalle famiglie. In merito alle morosità del servizio l'ufficio procederà ad una attenta valutazione delle variazioni rispetto alla situazione precedente al termine dell'anno scolastico, ossia con il mese di giugno 2013.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
400 401 402 403 704	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4							
Centro d Responsabilità	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1							
Servizio								
Programma 4								
Progetto 1.1								
Processo 5								
Gestire i corsi di nuoto								
Finalità del Processo								
<p>Il processo è completamente organizzato e gestito dall'ufficio che segue l'affidamento alla piscina, l'assistenza e la vigilanza agli alunni, l'affidamento del servizio di trasporto e la gestione diretta con le famiglie e gli alunni frequentanti, il personale della piscina dove si svolge il corso e quello della ditta di trasporto. La finalità è principalmente quello dello sviluppo di una attività sportiva extrascolastica che le famiglie apprezzano e richiedono, in quanto dà loro la possibilità di una gestione protetta e allo stesso tempo formativa dei figli dopo l'orario scolastico. Il processo, che ha visto un netto miglioramento nel corso degli anni con il passaggio ad un corso strutturato su due lezioni settimanali, incrementando anche il numero dei frequentanti, necessita secondo le analisi dell'ufficio, di una revisione. L'obiettivo è di verificare l'effettiva efficacia ed efficienza di un corso a due lezioni, in quanto è stato rilevato nell'a.s. 2011-2012 un minor numero di utenti, conseguente a diversi ritiri nel periodo novembre - febbraio, soprattutto dei bambini delle classi inferiori, che ha indotto diversi scostamenti nei risultati attesi. Rimane l'obiettivo di garantire un costante ed attento monitoraggio sui pagamenti e le morosità, finalizzato ad un contenimento della spesa, viste le tariffe all'utenza decisamente contenute.</p>								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi frequentanti il corso di nuoto extrascolastico								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno/prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6.897	6.986	6.902	7000	7.042	102,02%	100,60%
N° domande assistenza accolte	80	102	117	100	105	79	79,26%	75,24%
N° domande ricevute	80	102	117	100	105	79	79,26%	75,24%
N° iscritti corso di nuoto	79	65	61	68	70	62	90,73%	88,57%
N° alunni materne, elementari e medie	722	757	748	742,33	750	752	101,30%	100,27%
N° morosi	13	13	12	12,67	15	8	63,16%	53,33%
N° utenti/frequentanti	75	65	55	65,00	68	55	84,62%	80,88%
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	7	7	7	7	7	7	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 33.624,93	€ 35.199,47	€ 35.674,64	€ 34.833,01	€ 33.306,00	€ 28.879,94	82,91%	82,91%
Proventi di competenza e morosità accertate	€ 13.924,70	€ 11.464,48	€ 11.845,73	€ 12.411,64	€ 12.600,00	€ 9.505,00	76,58%	76,58%
€ incassati su morosità	€ 1.781,60	€ 1.611,50	€ 1.000,00	€ 1.464,37	€ 1.000,00	€ 752,50	51,39%	51,39%
	€ 1.057,20	€ 1.344,20	€ 595,00	€ 998,80	€ 650,00	€ 430,50	43,10%	43,10%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	95%	95%	90%	93%	90%	90%	96,43%	100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	8	8	7,5	7,83	8	8	102,13%	100,00%
Personale coinvolto nel Processo								

Personale coinvolto nel Processo		N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	ESITO
Nome e cognome	Categoria					
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%				
VEGEZZI CLAUDIO	C3	80%				
Totale unità operative		0,85				
PROGRAMMA 4 PROGETTO 2 PROCESSO 6 GESTIRE LA BIBLIOTECA						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
% utilizzo del servizio (N. utenti/popolazione)		7,71%			7,65%	ok
media prestiti (prestiti/utenti)		14,44			17,04	ok
tasso di accessibilità (h. apertura settimanali/36 ore lavorative)		55,56%			55,56%	ok
tasso di partecipazione /media dei partecipanti (N. partecipanti iniziative/N. iniziative organizzate)		20,24			22,00	ok
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di attesa per il prestito		6		5	5	ok
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)		€ 8,68		€ 7,84	€ 6,38	ok
Costo pro capite (costo processo/popolazione)		€ 9,56		€ 8,73	€ 8,32	ok
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)		€ 0,61		€ 0,43	€ 0,37	ok
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)		80%		76%	85%	ok
Analisi del risultato e motivazioni						
<p><i>Il processo ha visto l'incremento costante del rapporto collaborativo con la Commissione Biblioteca nella proposta di iniziative culturali mirate sulla promozione della lettura sempre più qualificate e rivolte alle diverse fasce della popolazione. L'obiettivo raggiunto è stato quello di migliorare l'offerta di attività mantenendo i costi nell'ottica del contenimento della spesa, grazie anche all'attivo coinvolgimento dei componenti della commissione e di una rete di relazioni con soggetti terzi in ambito culturale più ampia. I dati rilevati sono tutti positivi e va rilevato il risparmio anche se minimo sul costo delle iniziative, in parte perchè organizzate con le associazioni locali, in parte perchè realizzate a costo zero, come le serate di presentazione di libri da parte degli autori. Il gradimento del servizio è risultato decisamente positivo grazie all'utilizzo di personale formato per lavoro occasionale e pagato tramite voucher nel mantenimento dell'apertura al pubblico, anche nei periodi di ferie e permessi del personale comunale. Inoltre, i voucher utilizzati stanno supportando il personale nella sistemazione del patrimonio della biblioteca e nell'ottimizzazione di utilizzo degli spazi, che rappresenta un problema rispetto al numero di beni disponibili.</i></p>						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centro di Responsabilità Servizio Programma 4 Progetto 12 - 24	400 401 402 403 704 Servizio educativo culturale Gestione dei servizi educativi e culturali Servizi culturali e del tempo libero	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 7	
Processo 7			
Organizzare manifestazioni ed eventi culturali programmate dall'Amministrazione Comunale			
Finalità del Processo			
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia attraverso la collaborazione con le associazioni culturali e ricreative locali. La finalità degli ultimi anni è connessa all'obiettivo di realizzare più iniziative in collaborazione con le associazioni, ottimizzando la spesa complessiva per le iniziative culturali a carico del Comune. All'interno del presente processo si colloca uno degli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale: la realizzazione di iniziative e manifestazioni che rappresentino l'offerta culturale, ricreativa e del tempo libero che si svolgono durante tutto l'anno anche in orario serale e in giornate festive. Il processo si pone l'obiettivo di garantire alla cittadinanza, secondo le diverse fasce di età e secondo eventuali specifiche richieste da parte dei cittadini, una serie di eventi culturali, sportivi, ricreativi e del tempo libero, nonché di carattere educativo e formativo collegate alle attività delle istituzioni scolastiche. L'obiettivo, trasversale con tutti gli altri settori, consiste nel supporto organizzativo al settore educativo culturale nell'organizzazione delle diverse manifestazioni comunali come, a titolo di esempio, il Marzo Donna, la Festa dello Sport ... ma non solo, la Festa del Paese, le iniziative natalizie, le Stagioni teatrale e lirica presso teatri milanesi, gli incontri in biblioteca, le iniziative collegate alle celebrazioni istituzionali ed inserite in un programma aggiuntivo alle commemorazioni del 25 Aprile e del 2 Giugno. L'obiettivo, di fatto articolato in più e diverse attività, comprende la pubblicità ed informazione capillare alla cittadinanza delle singole iniziative e manifestazioni; la presenza del personale appartenente alla Polizia Locale durante le iniziative organizzate e/o patrociniate dall'Amministrazione, sia a livello rappresentativo che finalizzato al controllo della circolazione, alla gestione della viabilità e dell'utilizzo degli spazi pubblici in occasioni di manifestazioni, nonché nella fase di realizzazione degli eventi con particolare riferimento alla Festa del Paese; la gestione dei rapporti con le associazioni culturali e sportive; il supporto tecnico operativo nell'organizzazione delle iniziative culturali e manifestazioni di cui sopra, da parte dell'ufficio tecnico con il personale degli operai, sia in orario che fuori dall'orario di lavoro. Nell'ambito del presente processo dal 2009 è stata introdotta l'indagine sul grado di soddisfazione da parte dell'utenza in merito alle proposte culturali ed iniziative realizzate, al fine di monitorare il miglioramento del processo; in modo più o meno completo su tutte le iniziative questa indagine si realizza ogni anno. L'obiettivo principale rimane quello di mantenere la qualità e la quantità delle proposte, contenendo i costi, attraverso la stretta collaborazione organizzativa con le associazioni del territorio. Inoltre, ci si è posti anche l'obiettivo su attività consolidate come le stagioni teatrale e lirica di incrementare gli iscritti. L'Amministrazione Comunale, anche per il 2012, conferma la necessità e richiesta di coordinamento delle iniziative e manifestazioni con la presenza di personale comunale sia quando organizzati direttamente dal Comune sia, se necessario, quando realizzate in collaborazione con le associazioni locali. Il presente processo consta di attività ed interventi di organizzazione e coordinamento, che vanno svolti in orario di lavoro, ma di una buona parte di lavoro oltre l'orario di servizio per la presenza, il controllo, la sorveglianza e la collaborazione fatta alla realizzazione di tutti gli eventi programmati.</p>			
Stakeholders			
Cittadini/Associazioni e gruppi locali			

Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione									
N. complessivo di iniziative culturali	6.824	6.897	6.986	6.902	7000	7.042	102,02%	100,60%	
N. iniziative culturali finanziate	79	73	73	75	76	71	94,67%	93,42%	
N. partecipanti	47	52	52	50	58	52	103,31%	89,66%	
N. iniziative culturali comunali	3950	4100	4.500	4.183	4200	3900	93,23%	92,86%	
N. domande contributi accolte	52	52	58	54	58	58	107,41%	100,00%	
N. domande contributi presentate	23	26	21	23	25	14	60,00%	56,00%	
N. domande contributi ammissibili	23	26	21	23	25	14	60,00%	56,00%	
N. domande patrocinio accolte	23	26	21	23	25	14	60,00%	56,00%	
N. domande patrocinio presentate	10	17	16	14	17	10	69,77%	58,82%	
N. domande patrocinio ammissibili	10	17	16	14	17	10	69,77%	58,82%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali - giorni	35	35	31	33,67	31	31	92,08%	92,08%	
Tempo medio erogazione patrocinio - giorni	8	8	8	8,00	8	8	100,00%	100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 67.749,70	€ 71.534,41	€ 72.500,07	€ 70.594,73	€ 95.000,00	€ 72.075,82	102,10%	75,87%	
Costo complessivo delle iniziative	€ 39.775,86	€ 46.052,10	€ 43.827,00	€ 43.218,32	€ 50.000,00	€ 42.100,62	97,41%	84,20%	
€ contributi complessivamente erogati	€ 15.176,80	€ 14.600,00	€ 11.829,00	€ 13.868,60	€ 10.000,00	€ 10.000,00	72,11%	100,00%	
€ introiti	€ 13.147,00	€ 38.700,00	€ 36.023,00	€ 29.290,00	€ 42.000,00	€ 25.354,40	86,56%	60,37%	
N. beneficiari	18	18	13	16,33	15	14	85,71%	93,33%	
% gradimento servizio (indagine dal 2009)	70%	75%	75%	72,50%	80%	85%	117,24%	106,25%	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/0 al processo	Nominativo	Costo	Nominativo				
COLOMBO MARIA LUISA	D3	35%							
VEGEZZI CLAUDIO	C3	20%							
Totale unità operative		0,55							

PROGRAMMA 4 PROGETTO 7 PROCESSO 7 ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di Efficacia

Indicatore	Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Contribuzione all'offerta culturale (N. iniziative finanziate/n. iniziative culturali complessive)	67,11%	76,32%	73,24%	-3,08%	ok
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti/n. iniziative culturali complessive)	55,78	55,26	54,93	-0,33	ok
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali/n. iniziative culturali complessive)	72,00%	76,32%	81,69%	5,37%	ok
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/domande ammesse)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	ok
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	ok

Indicatori di Efficacia temporale

Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali	33,67	31,00	31,00	0,00	ok
Tempo medio erogazione patrocinio	8	8	8	0,00	ok

Indicatori di Efficienza Economica

Costo medio delle iniziative (costo complessivo iniziative/iniziativa realizzate)	€ 576,24	€ 657,89	€ 592,97	-€ 64,93	ok
Costo unitario del servizio (costo complessivo processo/n. partecipanti)	€ 16,88	€ 22,62	€ 18,48	-€ 4,14	ok
Costo pro capite del servizio (costo complessivo processo/popolazione)	€ 10,23	€ 13,57	€ 10,24	-€ 3,34	ok
% Copertura dei costi (entrate/costocomplesivo delle iniziative)	67,77%	84,00%	60,22%	-23,78%	no ok
Valore medio contributi erogati annualmente (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)	€ 849,10	€ 666,67	€ 714,29	€ 47,62	ok

Indicatori di Qualità

% gradimento servizio (indagine)	72,50%	80,00%	85,00%	5,00%	ok
--	--------	--------	--------	-------	----

Analisi del risultato e motivazioni

Nell'ambito del presente processo dal 2009 è stata introdotta l'indagine sul grado di soddisfazione delle proposte culturali e delle iniziative realizzate da parte dell'utenza per monitorare il miglioramento del processo. L'obiettivo principale è quello di mantenere la qualità e la quantità delle proposte, contenendo i costi, attraverso la stretta collaborazione organizzativa con le associazioni del territorio. Inoltre, anche per il nuovo anno l'Amministrazione Comunale conferma la necessità della presenza di personale comunale durante le iniziative e spettacoli vari organizzati direttamente dal Comune o in collaborazione con le associazioni locali. Da questo punto di vista per il contenimento delle spese di personale è stato utilizzato personale selezionato e formato per lo svolgimento di lavoro occasionale e temporaneo pagato attraverso voucher; l'utilizzo di questo personale ha dato esito molto positivo e ha incrementato il livello di soddisfazione dell'utenza. Da rilevare la diminuzione della percentuale di contribuzione all'offerta culturale, sebbene minima e comunque positiva in quanto entro certi valori percentuali, dovuta sia per la diminuzione del numero di iniziative finanziate, sia per quella del numero complessivo di iniziative, soprattutto dovuto a una diminuzione delle iniziative associative e relative richieste di patrocinio. Da rilevare l'esito negativo della percentuale di copertura dei costi, a causa dell'inserimento nel dato preventivo di € 20.000,00 entrata registrata a bilancio 2011 e derivante dal contributo di azienda/ditta a scomuto degli oneri di urbanizzazione; relativamente all'anno 2012 la somma non è stata introitata, causando una rilevante riduzione delle entrate che ha portato all'esito negativo dell'indicatore.

PREGMANA MILANESE (MI)		ANNO	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4						
Programma 4	Servizio educativo culturale	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4						
Progetto 13 - 25	Gestione dei servizi educativi e culturali Servizi culturali e del tempo libero	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 3 8						
Processo 8								
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive								
Finalità del Processo								
<p>Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Proporre iniziative sportive e del tempo libero di qualità in collaborazione con le associazioni sportive del territorio e in modo autonomo integrando l'offerta delle attività in modo da coinvolgere il più possibile tutta la cittadinanza. All'interno del presente processo si propone di mantenere la stretta collaborazione con le associazioni sportive locali nella gestione degli impianti, nell'offerta di attività ed iniziative, in quanto per l'uso attuale delle strutture non ci sono margini di potenziamento e/o ampliamento di utilizzo. Relativamente alle proposte di iniziative, attività e interventi in ambito sportivo si valuterà la possibilità di un maggior coinvolgimento e collaborazione con le associazioni. Nell'ottica di una riduzione della spesa si vuole puntare su una diminuzione del costo medio giornaliero delle strutture. Rispetto alla copertura del servizio bisogna tenere conto di due variabili: le entrate derivanti dalla gestione del centro sportivo, che vedono una parte consistente di introiti derivanti dall'aggiornamento e collaborazione bar/ristorante e del noleggio campi da gioco, le entrate derivanti dall'utilizzo dell'area feste, disponibile tutto l'anno, ma utilizzabile al 100% per i soli mesi estivi. In tal caso però non si è mai registrata alcuna richiesta per il mese di agosto. La percentuale del gradimento comunque non dipende solo dai servizi offerti, ma incisivo risulta lo stato strutturale delle due palestre comunali/scolastiche attualmente sovrautilizzate, soprattutto in orario pomeridiano e serale dalle associazioni/gruppi sportivi.</p>								
Stakeholders								
Cittadini / Società sportive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno nell'anno/ Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno nell'anno/ Triennio prec. Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6.897	6.986	6902,33	7000	7.042	102,02%	100,60%
N. impianti	7	7	7	7,00	7	7	100,00%	100,00%
Ore settimanali di utilizzo	219	219	219	219,00	219	219	100,00%	100,00%
Ore settimanali di apertura	219	219	219	219,00	219	219	100,00%	100,00%
N. iniziative sportive finanziate	16	13	19	16,00	16	13	81,25%	81,25%
N. richieste di contributo	7	3	3	4,33	8	6	138,46%	150,00%
N. iniziative di contributo	11	9	8	9,33	8	5	53,57%	62,50%
N. patrocini	8	7	7	7,33	7	7	95,45%	100,00%
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti	4	4	4	4,00	4	4	100,00%	100,00%
N. impianti affidati in concessione	1	1	1	1,00	1	1	100,00%	100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi - giorni	35	35	35	35,00	35	30	85,71%	85,71%
Tempo medio concessione patrocini - giorni	8	8	8	8,00	8	8	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 67.155,59	€ 70.550,34	€ 71.502,71	€ 69.736,21	€ 67.936,00	€ 62.990,02	90,13%	92,72%
Proventi di competenza	€ 53.140,00	€ 49.846,70	€ 51.504,14	€ 51.497,01	€ 59.400,00	€ 56.202,50	109,14%	94,62%
N. gg apertura impianti	270	270	270,00	270,00	270	270	100,00%	100,00%
€ contributi assegnati	€ 30.265,00	€ 30.210,00	€ 23.880,00	€ 28.118,33	€ 28.000,00	€ 27.677,50	98,43%	98,85%
Costi impianti (utenze e spese generali - no manutenzioni)	€ 19.109,49	€ 24.270,00	€ 21.127,00	€ 21.502,16	€ 20.940,00	€ 20.887,64	97,14%	99,75%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (Indagine)	50%	70%	60%	60%	65%	65%	108,33%	100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (Indagine)	5	6,5	6	6	6	6	102,86%	100,00%

113

Personale coinvolto nel Processo		In ore o % tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Nome e cognome	Categoria						
COLOMBO MARIA LUISA	D3	20%					
ZAMPEDRI MARA	C4	15%					
Totale unità operative		0,35					
PROGRAMMA 4 PROGETTO 3 8 PROCESSO 8 GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE							
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)			Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost.	OK
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)			100,00%	100%	100,00%	0,00%	ok
			57%	57%	57%	0,00%	ok
Indicatori di Efficacia temporale							
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio (fontenti di competenza costo del processo)			73,85%	87,44%	89,22%	1,79%	ok
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)			€ 10,10	€ 9,71	€ 6,94	-€ 0,76	ok
Costo medio giornaliero (costi impianti / n. giorni apertura impianti)			€ 79,64	€ 77,56	€ 77,36	-0,19	ok
Indicatori di Qualità							
% gradimento dei servizi (indagine)			60,00%	65%	68%	0%	ok
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)			5,83	6	6	0,00%	ok
Analisi del risultato e motivazioni							

All'interno del presente processo è proseguita la stretta collaborazione con le associazioni sportive locali nella gestione degli impianti, nell'offerta di attività ed iniziative, in quanto per l'uso attuale delle strutture non ci sono margini di potenziamento e/o ampliamento di utilizzo. In base ai dati raccolti va sottolineato che c'è stato un risparmio seppur minimo nel costo procapite del processo e nel costo medio giornaliero relativo alle strutture sportive. Rispetto all'indagine svolta sul gradimento dei servizi, va specificato che il livello di soddisfazione è dovuto principalmente alla situazione generale e strutturale delle due palestre scolastico/comunali. Da rilevare il positivo esito della percentuale di copertura del servizio, grazie alla regolare entrata derivante dal pagamento delle tariffe di utilizzo da parte dei gruppi ed associazioni sportive del territorio. Nel 2012 è stata presentata richiesta di finanziamento a Fondazione Comunitaria Nord Milano, richiesta che ha avuto esito positivo, per sostenere i costi della festa dello sport organizzata dal Comune in collaborazione con la Consulta allo Sport. Il finanziamento è stato pari a complessivi € 5.000,00.

114

9

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE
3 FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	1 POLIZIA LOCALE	<u>Gestire i servizi di prevenzione e controllo sicurezza stradale</u> <u>Vigilanza</u> <u>Vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva</u> <u>Gestire le sanzioni amministrative</u>	5	1
		Commercio	5	1

9

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	GESTIRE I SERVIZI DI PREVENZIONE E CONTROLLO SICUREZZA STRADALE	POLIZIA MUNICIPALE
2	VIGILANZA	POLIZIA MUNICIPALE
3	VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA	POLIZIA MUNICIPALE
4	SANZIONI AMMINISTRATIVE	POLIZIA MUNICIPALE
5	COMMERCIO	POLIZIA MUNICIPALE

Comune di Pregnana Milanese		ANNO		2012				
Obiettivo di processo								
<p>500 707 Servizio di Polizia Locale Gestione Servizi di Polizia Locale Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale</p>		<p>DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1</p>						
<p>Processo 1</p>								
<p>Finalità del Processo</p>								
<p>Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale</p>								
<p>Garantire il controllo del territorio con particolare riferimento gli interventi in materia di sicurezza stradale. la massima sicurezza stradale ed anche quelle riguardanti la tutela del territorio. Questo processo comprende anche l'attività svolta dal responsabile per l'organizzazione, il coordinamento e l'aggiornamento del personale, nonché l'attività amministrativa relativa alla gestione degli acquisti di beni e servizi necessari al regolare svolgimento dell'attività stessa. Vengono prese in considerazione anche le attività inerenti alla Protezione Civile sia come interventi straordinari sia ordinari (rapporti con le associazioni, la Prefettura, le esercitazioni ecc.), nonché la gestione del gruppo comunale di pronta reperibilità.</p>								
<p>Stakeholders</p>								
<p>Automobilisti, ciclisti e pedoni-cittadinanza in generale</p>								
<p>Indici</p>								
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno PREVISIONE 2012	Raggiunto anno 2012 Rendiconto	Raggiunto nel triennio prec. 2009/2009/2010	Raggiunto nell'anno Atteso nell'anno
<p>Indici di Quantità</p>								
Popolazione	6.824	6.919	6.986	6.910	7.100	7.000	101,31%	98,59%
Km territorio	4,93	4,93	4,93	5	4,93	4,93	100,00%	100,00%
Km strade	36,55	36,55	36,55	37	36,55	36,55	100,00%	100,00%
N. ore servizio complessive pm	6.217,00	6.989,00	8.221,00	7.142	7.100,00	8.510,00	119,15%	119,86%
N. controlli servizio C.d.S.	207,00	389,00	450,00	349	280,00	400,00	114,72%	142,86%
N. ore dedicate al coordinamento, aggiornamento ed organizzazione	496,50	559,50	874,50	644	800,00	890,21	138,34%	111,28%
N. ore servizio pattuglie stradali	3.342,00	3.199,00	5.065,00	3.869	3.200,00	4.198,10	108,52%	131,19%
n. sinistri	140,00	530,00	800,00	490	300,00	500,00	102,04%	166,67%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	20,00	25,00	17,00	21	20,00	25,00	120,97%	125,00%
N. violazioni globali	507,00	254,00	516,00	426	450,00	268,00	62,98%	59,56%
N. interventi di pronta reperibilità	633	725	1.077	812	900	659	81,19%	73,22%
N. totale dei dipendenti dell'ente	12	13	10	12	10	24	205,71%	240,00%
N. dipendenti del processo	29	29	29	29	28	28	96,55%	100,00%
	5	6	6	6	5	6		
<p>Indici di Tempo</p>								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	10	10	10	10,00	10	10	100,00%	100,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (controllo territorio ed attività della popolazione)	15	15	15	15,00	15	15	100,00%	100,00%
<p>Indici di Costo</p>								
N. infrazioni	633	725	1.077	811,67	900	659	81,19%	73,22%
Costo del processo	€ 98.034,33	€ 104.092,69	€ 117.409,98	€ 106.512,33	€ 183.031,96	€ 155.311,36	145,85%	84,88%
Proventi di competenza (verbalizzato)	€ 68.740,00	€ 61.972,00	€ 103.834,00	€ 78.182,00	€ 70.000,00	€ 70.840,00	90,61%	101,20%
Proventi di competenza (incassato)	€ 40.174,00	€ 36.864,00	€ 52.932,10	€ 43.323,37	€ 35.000,00	€ 30.208,34	69,73%	86,31%
<p>Indici di Qualità</p>								
N. ricorsi accolti	14	3	3,00	6,67	10,00	4,00	60,00%	40,00%
N. sanzioni totali	633	725	1.077	811,67	900	659	81,19%	73,22%
% gradimento servizio (indagine)								

502

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo
Dall'Orto Alessandra	D3	50		
Donato Angelina	C4	30		
Ferzoco Flavio	C2	40		
Di Vito Samantha	C1	40		
Ravi Michele	C1	40		
Personale coinvolto nel Processo		2,40		

PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 1 SICUREZZA STRADALE					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
	Media biennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	Stato
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)	9,01%	8,75%	9,53%	0,78%	OK
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)	99	61	101	41	OK
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)	56,54%	54,72%	68,40%	13,68%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)	52,44%	50,00%	40,67%	-9,33%	NO OK
% di presenza sul territorio (ore vigilanza/ore complessive di servizio)			49,33%	49,33%	OK
% di personale dedicato (n. pers dipendenti sul settore / n. dipendenti totali)	19,54%	17,86%	21,43%	3,57%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale - minuti)	10,00	10	10	0,00	OK
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)	15,00	15	15	0,00	OK
Pronta reperibilità: tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)	20,00	20	20	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 96,32	€ 77,78	€ 107,50	€ 29,72	OK
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)	€ 15,41	€ 25,78	€ 22,19	-€ 3,59	OK
Indicatori di Qualità					
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)	0,82%	2,00%	0,61%	-1,39%	OK
% gradimento servizio (Indagine)	0,00%	0,00%			
Analisi finale del risultato					

Lo scostamento che balza immediatamente all'occhio, è il numero nettamente inferiore di sanzioni accertate. Tale diminuzione trova la sostanziale ragione nella diversa tipologia di attività portata avanti dall'ufficio durante tutto l'anno ma in particolare nel primo semestre. Gli operatori sono stati impegnati in un importante lavoro finalizzato alla repressione e prevenzione dello spaccio e consumo delle sostanze stupefacenti. Tali attività hanno portato risultati ragguardevoli che sono sfociati in diversi arresti e denunce a piede libero, nonché in sanzioni amministrative irrogate ai consumatori. Queste operazioni oltre, a impegnare gli operatori nelle fasi preparatorie di indagine, hanno comportato un carico di lavoro notevole per la gestione degli atti successivi che hanno ovviamente sottratto tempo ai controlli specifici di Polizia Stradale. Tuttavia, grazie al lavoro svolto, il fenomeno dello spaccio sul territorio si è notevolmente ridimensionato, garantendo una maggiore sicurezza ai cittadini.

Un altro risultato di rilievo è relativo alla diminuzione del costo procapite dovuto ad un oculato contenimento della spesa.

500 507
 Servizio di Polizia Locale
 Gestione servizi di Polizia Locale
 Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale

DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5
 DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1

Processo 2
 VIGILANZA

Finalità del Processo

Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino con particolare riferimento ai servizi di sicurezza effettuati attraverso l'estensione dell'orario nelle fasce serali e notturne.

Questo processo si riferisce in particolare al servizio di pattugliamento serale e notturno che viene effettuato nei mesi estivi. Questo processo fa parte degli obiettivi strategici dell'ente ed è supportato da una progettualità specifica oggetto di retribuzione di risultato.

Durante questi servizi vengono anche svolti controlli specifici di Polizia Stradale (autoveicolo/etilometro) e di Pubblica Sicurezza effettuando verifiche sul regolare svolgimento dell'attività dei pubblici esercizi.

Stakeholders
 Cittadini

	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/ Atteso nel' anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6919	6.986	6909,67	7.100	7.000	101,31%	98,59%
N. ore settimanali di vigilanza	64,20	61,50	97,00	74,23	70,00	80,73	108,75%	115,33%
N. ore settimanali lavorate	119,50	134,40	158,00	137,30	140,00	163,64	119,18%	116,89%
N. ore serali	140,00	209,00	209,00	293,00	300,00	417,00	142,32%	139,00%
N. ore vigilanza sul territorio	3.342,00	3.199,00	5.065,00	3868,67	3.200,00	4.198,10	108,52%	131,19%
N. agenti	4,00	4,00	5	4,33	4	4	92,31%	100,00%
N. ore extra-orario	140,00	530,00	209,00	293,00	300,00	565,00	192,83%	188,33%
N. ore complessive del servizio	6.217,00	6.989,00	8.221,00	7.142,33	7.100,00	8.509,55		
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10	10	100%	100,00%
Indici di Costo								
N. infrazioni	39	40	70	49,67	65	42	85%	64,62%
Costo del processo	€ 10.769,79	€ 12.541,60	€ 14.146,14	12.485,84	€ 9.442,00	€ 14.633,62	11,7%	154,98%
Proventi di competenza	€ 2.282,00	€ 4.235,00	€ 7.238,00	4.585,00	€ 6.000,00	€ 7.454,33	16,3%	124,24%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	14	3	3,00	5,00	10,00	4,00	80,00%	40,00%
N. sanzioni totali	633	725	1.077	608,75	800	659	108,25%	82,38%
% gradimento servizio (Indagine)								

Personale coinvolto nel Processo		N ore o % tempo dedicato al processo	Costo
Nome e cognome	Categoria		
Donato Angelina	C4	13	
Feizoco Flavio	C2	40	
Di Vito Samantha	C1	12	
Ravi Michele	C1	35	
Personale coinvolto nel Processo		1	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 2 VIGILANZA ANNO 2012				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2012	Performance realizzata	Scostamento
Indicatori di Efficacia				
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate). presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)	54,07%	50,00%	49,23%	-0,67%
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)	7,57%	9,38%	9,93%	0,56%
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)	1594,54	1775,00	1750,00	-0,25
	4,10%	4,23%	6,64%	2,41%
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (da segnalazione ad intervento)	10,00	10,00	10,00	0,00%
Indicatori di Efficienza Economica				
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 92,32	€ 92,31	€ 177,48	€ 85,18
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)	€ 1,81	€ 1,73	€ 2,09	€ 0,76
Indicatori di Qualità				
% gradimento servizio (indagine)	0,00%			
Analisi finale del risultato				

La maggior parte delle ore sono state utilizzate per effettuare un controllo del territorio mirato all'arginamento del fenomeno dello spaccio e del consumo di sostanze stupefacenti. Ovviamente gli operatori sono stati presenti anche per supportare tutte le manifestazioni organizzate o patrociniate dall'ente ed è proseguita la collaborazione con la Polizia Provinciale per i servizi di controllo degli autocarri.

I risultati ottenuti durante questi servizi sono stati di ragguardevole rilievo (gli agenti infatti sono stati isigniti dell'incendio) sino a sfociare nell'arresto di cittadini, pregnanesi trovati in possesso di diversi Kg di sostanza stupefacente che, con ogni probabilità, alimentava anche il mercato locale i cui consumatori erano giovani del paese.

Si precisa che il calcolo delle ore di pattugliamento comprende anche le ore effettuate dal personale per i servizi legati a questo processo (143 delle quali 34 diurne e 109 notturne) e poi poste in recupero.

A20

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)												ANNO	2012
Obiettivo di processo													
Centro di responsabilità Servizio Programma 5 Progetto 14 codici finanziari						500 707 Servizio di Polizia Locale Gestione servizi di Polizia Locale Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale						DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1	
Processo 3													
Finalità del Processo													
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva													
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti. Tale attività consiste nel vigilare principalmente sul controllo 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. 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 dell'illecito della prostituzione. All'interno di questo processo sono ricomprese le entrate relative ai rimborsi delle spese di istruttoria relative ai procedimenti attinenti.													
Stakeholders													
Cittadini													
Indici													
		2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 Rendiconto	Raggiunto nell'anno prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno Atteso nell'anno				
Indici di Quantità													
Popolazione													
N° violazioni accertate	6.824	6.919	6.986	6.909,67		7.100	7.000	101,31%	98,59%				
N° controlli attività commerciali	146	144	85	125,00		100	52	41,60%	52,00%				
Totali controlli del processo	49	44	20	32,67		20	20	61,22%	100,00%				
N° controlli su cantieri	9	4	2	37,67		25	25	66,37%	100,00%				
N° dipendenti del servizio	5	5	5	5,00		5	5	100,00%	100,00%				
Indici di Tempo													
Tempo medio di chiusura procedimento (Giorni)	15	15	15	15,00		15	15	100,00%	100,00%				
Indici di Costo													
N. infrazioni	146,00	144,00	85,00	125,00		100,00	52,00	41,60%	52,00%				
Costo del processo	€ 77.429,47	€ 81.244,34	€ 91.638,51	83.437,44		€ 86.081,21	€ 83.989,74	100,66%	97,57%				
Proventi di competenza	€ 19.083,41	€ 31.050,08	€ 15.853,74	21.995,74		€ 12.180,00	€ 7.399,08	33,64%	60,75%				
Indici di Qualità													
N. ricorsi accolti	10,00	12,00	20,00	14,00		5,00	5,00						
N. sanzioni totali	146	144	85	125,00		100	100						



Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo			
Dall'Orto Alessandra	D3	40					
Cibin Enrico	C4	40					
Donato Angelina	C4	30					
Fezoco Flavio	C2	40					
Di Vito Samantha	C1	40					
Ravi Michele	C1	40					
Personale coinvolto nel Processo			2,30				
PROGRAMMA 5 PROGETTO 1. PROCESSO 3 VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA							
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
% controlli attività produttive (n° controlli commerciali/totali controlli del processo)				Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)				86,73%	80,00%	80,00%	0,00%
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)				13,27%	20,00%	20,00%	0,00%
				13,27%	20,00%	20,00%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio chiusura procedimento (giorni)				15,00	15,00	15,00	0,00%
Tempo medio di intervento su chiamata - Minut (controllo territorio ed attività della popolazione)				15,00	15,00	15	0,00%
Indicatori di Efficienza Economica							
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 175,97	€ 121,80	€ 142,29	€ 20,49
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 12,08	€ 12,12	€ 12,00	-€ 0,13
Costo unitario del servizio (Costo del processo/n. controlli)				€ 2.215,15	€ 3.443,25	€ 3.359,59	-€ 83,66
Indicatori di Qualità							
Analisi finale del risultato							
L'attività si è svolta con regolarità senza particolari scostamenti rispetto al 2011 e rispetto al quanto preventivato. Come nel processo 1 si evidenzia un minor costo del processo dovuto ad una maggiore oculatezza nell'affrontare le spese necessarie alla gestione dell'attività oggetto del processo stesso.							

9

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO 2012							
500 707		Obiettivo di processo							
Centro di responsabilità Servizio Programma 5 Progetto 14 codici finanziari		DALLA REL. PREV. E Progr. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E Progr. PROGETTO 1							
Servizio di Polizia Locale Gestione servizi di Polizia Locale Attività di Polizia Locale sicurezza sociale									
Processo 4 Gestire le sanzioni amministrative									
Finalità del Processo									
Gestire il procedimento relativo alle sanzioni amministrative e garantire il pieno recupero delle somme dovute all'ente. Questo processo comprende anche la quota relativa all'esternalizzazione della gestione di parte dell'ufficio verbali. Tale sternalizzazione riguarda principalmente le attività di archiviazione.									
Stakeholders Amministratori									
Indici									
Indici di Quantità		2011	2010	Raggiunto nell'anno 2011 Rendiconto	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio Atteso nell'anno 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/ Triennio/ Atteso nell'anno
Popolazione		6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100	7.000	101,31%	98,59%
N. ricorsi		14	1	21	12,67	22	22	173,68%	100,00%
N. sanzioni		633	725	1.077	811,67	800	659	81,19%	82,38%
N. solleciti inviati		158	107	200	155,00	100	204	131,61%	204,00%
N. sanzioni non pagate		182,00	232,00	275	229,67	400	240	104,50%	60,00%
N. verbali incassati		451	493	806	583,33	400	397	68,06%	99,25%
N. verbali emessi		633	725	1077	811,67	800	659	81,19%	82,38%
Indici di Tempo									
Tempo medio iter chiusura pratica (tra verifica, mancata manutenzione ed iterativo)		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		€ 16.026,00	€ 30.824,00	€ 59.812,66	€ 26.665,67	€ 30.000,00	€ 30.208,34	113,29%	100,69%
€ accertati		€ 68.197,00	€ 61.972,00	€ 103.834,66	€ 58.500,92	€ 62.000,00	€ 70.840,00	121,09%	114,26%
€ Totali a ruolo (che verrà emesso nel 2014)		€ -	€ -	€ 44.022,00	€ 11.005,50	€ 32.000,00	€ 25.918,67	235,51%	81,00%
€ Incassati nei termini		€ 16.026,00	€ 30.824,00	€ 59.812,66	€ 26.665,67	€ 30.000,00	€ 30.208,34	113,29%	100,69%
Costo del processo		€ 38.063,23	€ 37.992,90	€ 42.853,61	€ 29.727,44	€ 40.140,79	€ 50.249,51	169,03%	124,18%
Indici di Qualità									
N. ricorsi persi		14	3	3	6,67	10	4	60,00%	40,00%
N. ricorsi presentati		23	18	0	10,25	20	22	214,63%	110,00%
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicato/ o al processo	Collaboratori coinvolti nel processo					
Dall'Orto Alessandra		D3	5	Costo					
Donato Angelina		C4	20	€ 11.366,21					
Ferzoco Flavio		C2	10						
Di Vito Samantha		C1	10						
Ravi Michele		C1	10						
Totale unità operative			6,5						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
		Media biennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost.
Indicatori di Efficacia					
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)		1,56%	2,75%	3,34%	0,59%
% di controllo (n° solleciti/pagamenti)		67,49%	25,00%	51,39%	26,39%
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)		71,87%	50,00%	60,24%	10,24%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed emissione sollecito)		6,67	10,00	10,00	0,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)		45,00	45,00	45	0,00%
Indicatori di Efficienza Economica					
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati)		45,58%	48,39%	42,64%	-5,74%
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)		45,58%	48,39%	42,64%	-5,74%
Indicatori di Qualità					
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)		65,04%	50,00%	18,18%	-31,82%
Analisi finale del risultato					

Lo scostamento si è realizzato, nonostante i solleciti di pagamento tempestivamente inviati ai morosi. Tale scostamento andrà ad incidere sulle somme che verranno iscritte a ruolo nel 2014. Si precisa che la somma indicata relativa all'iscrizione a ruolo, è quella realtiva al pagamento in misura ridotta e non quella che effettivamente verrà iscritta che è calcolata in base al titolo esecutivo pari al doppio della cifra indicata.

Si evidenzia il numero sempre minore di ricorsi accolti.

89

Obiettivo di processo

Centri di Responsabilità
 Servizio **500 707**
Servizio di Polizia Locale
 Programma 2 **DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5**
 Progetto 14 **Gestione dei servizi di Polizia Locale**
 codici finanziari **Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale**

Processo 5

Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti

Finalità del Processo

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.

Stakeholders

Esercizi commerciali - Attività artigianali - Somministrazione di alimenti e bevande

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6.919	6.986	4581,00	7.100	7.000	152,81%	98,59%
N° attività commerciali e artigianali presenti sul territorio	55	58	60	2312,33	60	60	2,59%	100,00%
Nuove attività insediate	3	2	5	20,00	10	4	20,00%	40,00%
Attività cessate	1	1	4	1,67	1	3	180,00%	300,00%
N° commercio di vicinato	28	28	28	19,00	40	25	131,58%	62,50%
N° attività commerciali	28	29	30	28,33	42	41	144,71%	97,62%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)		60	62,00	29,33	80	86,00	293,18%	107,50%

Indici di Tempo

Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)

Indici di Costo

Costo del processo

Indici di Qualità

% gradimento servizio

Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	20	20	€ 20,00	20,00	20	20	100,00%	100,00%
Costo del processo	€ 26.579,57	€ 27.055,15	€ 30.516,51	€ 21.037,81	€ 20.138,04	€ 35.860,48	170,46%	178,07%
% gradimento servizio								



Collaboratori coinvolti nel processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo
Dall'Orto Alessandra	D3	5		
Donato Angelina	C4	20		
Ferzoco flavio	C2	10		
Di Vito Samantha	C1	10		
Ravi Michele	C1	10		

Personale coinvolto nel Processo 6,5

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 5 COMMERCIO ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di Efficacia

	Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	0,86%	16,67%	6,67%	-10,00%	
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	0,07%	1,67%	5,00%	3,33%	
Indicatori di Efficacia temporale Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	67,06%	95,24%	41,67%	-53,57%	
	0,64%	1,13%	1,23%	0,10%	
	20,00	20,00	20	0,00%	

Indicatori di Efficienza Economica

Costo totale del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					
	€ 4,59	€ 2,84	€ 5,12	€ 2,29	

Indicatori di Qualità

% gradimento servizio (indagine)					
	0,00	0,00			

Analisi finale del risultato

*Si evidenzia, rispetto alla previsione di aumento delle attività commerciali presenti sul territorio, che la galleria commerciale presso la stazione non è ancora stata terminata pertanto le attività previste non sono ancora state attivate.
L'aumento del costo del servizio è dovuto ncheal'aumento dei costi delle utenze e delle pulizie degli uffici che vengono in parte caricate su questo processo.*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)	
PIANO DELLA PERFORMANCE	
FUNZIONE	SERVIZIO
	PROCESSO
10 FUNZIONI SETTORE SOCIALE	
1	ASILO NIDO SERVIZI PER L'INFANZIA MINORI
	<u>Nido</u>
	<u>Contributi economici</u>
	<u>Disabili</u>
	<u>Anziani sostegno</u>
	<u>Anziani prevenzione</u>
	<u>Famiglie minori</u>
	<u>Sostegno al lavoro</u>
	<u>ERP</u>
	<u>Segretariato sociale</u>
	<u>Progetti vari</u>
4	ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA

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

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
450 705	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6							
servizi socio assistenziali	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10							
servizi socio assistenziali								
gestione dei servizi socio assistenziali								
Codici Finanziari								
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 e di impoverimento di soggetti/famiglie svantaggiate.								
Persone disagiate								
Indici								
Indici di Quantità	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/ Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/ Triennio Atteso nel anno 2012
Popolazione	6.024,00	6.897,00	6.986,00	6.902,33	7.100	7.042,00	102,02%	99,18%
N. domande presentate ammissibili	70,00	67,00	97,00	78,00	97,00	94	120,51%	96,91%
N. domande accolte	70,00	67,00	97,00	78,00	95,00	86	110,26%	90,53%
importo contributi erogati	124.945,48	108.786,00	106.000,00	113.243,83	106.000,00	82.566,00	72,91%	77,89%
importo finanziamento altri enti (sportello affitto)	49.897,56	50.786,00	52.000,00	50.894,52	52.000,00	18.081,00	35,53%	34,77%
importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti	13.144,80	11.000,00	6.000,00	10.048,27	10.000,00	1.500,00	14,93%	15,00%
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	12,00	10,00	5,00	9,00	5,00	4	44,44%	80,00%
N. domande assegnate familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS)	8,00	10,00	8,00	8,67	8,00	8	92,31%	100,00%
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	6,00	6,00	5,00	5,67	7,00	12	211,76%	171,43%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15	100,00%	100,00%
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)	100,00	120,00	75,00	98,33	120,00	60	61,02%	50,00%
Indici di Costo								
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	70,00	67,00	82,00	73,00	72,00	86	117,81%	119,44%
Costo del processo	134.709,71	116.468,98	119.265,31	123.481,33	119.680,00	90.246,00	73,08%	75,41%
Indici di Qualità								
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0	0	0%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Antonia De Notaris	Costo		Nominativo				
Categoria	B4	Costo		Nominativo				
N ore o % tempo dedicate/o al processo	5%	Costo		Nominativo				
	D3	Costo		Nominativo				
	15%	Costo		Nominativo				
Totali unità operative				0,20				

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE	Realizzato 2011	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste (domande accolte, domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	97,94%	97,97%	-0,93%	ok
% di contribuzione comunale (e da entrate proprie comunali e complessivamente erogati)	49,06%	44,94%	49,06%	76,00%	26,94%	ok
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio erogazione contributo	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	ok
Indicatori di Efficienza Economica						
Contributo medio (importo contributi erogati/casi sequiti)	€ 1.292,68	€ 1.551,29	€ 1.472,22	€ 960,07	-€ 512,15	ok
Costo unitario (costo del processo / N. richieste contributi)	€ 1.229,54	€ 1.583,09	€ 1.233,81	€ 960,06	-€ 273,75	ok
Contributo pro capite (costo del processo/Popolazione)	€ 17,07	€ 17,89	€ 16,86	€ 12,82	-€ 4,04	ok
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						

Si evidenzia una condizione di consolidamento delle richieste di intervento di aiuto economico, 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 prevalentemente per sostenere i costi delle locazioni, i 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, dipendenze. Questo processo viene integrato con le azioni previste da altri processi che rappresentano le attività del servizio socio-assistenziale. Purtroppo si è registrata una diminuzione notevole del contributo destinato dalla Regione per il sostegno alle locazioni, in quanto i criteri di selezione si sono ridotti notevolmente e molte famiglie che lo scorso anno sono riuscite ad ottenere un contributo, non lo hanno ricevuto nel 2012. Questo aspetto giustifica gli scostamenti tra il valore atteso dell'importo del contributo medio erogato e l'importo medio effettivamente riconosciuto agli utenti

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) ANNO 2012

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10

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 favoriscano l'autonomia

Stakeholders

Diversamente abili e loro famiglie

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nell'anno 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824,00	6.897,00	6.986	6.902,33	7.100	7.042	102,02%	99,18%
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50	29,00	33,00	38	33	42	42	126,00%	100,00%
N. disabili inseriti in strutture diurne	4,00	5,00	8	6	6	6	100,00%	100,00%
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico	12,00	12,00	12	12	13	13	108,33%	100,00%
N° alunni (indice inserito nell'anno 2012)	722,00	757,00	748	742	752	752	101,30%	100,00%
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo	8,00	9,00	12	10	10	12	124,14%	120,00%
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretario sociale	17,00	23,00	25	22	27	33	152,31%	122,22%
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero	2,00	2,00	4	3	4	4	150,00%	133,33%
N° complessivo utenti disabili seguiti	72,00	84,00	99	86	98	110	127,91%	112,24%
Indici di Tempo								
N° 99 intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione	10	10	10	10,00	10	8	80,00%	80,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 137.232,98	€ 147.831,17	€ 151.380,48	€ 145.481,54	€ 152.334,00	€ 127.268,07	87,48%	83,55%
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00%	0,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 15.000,00	€ 33.347,00	€ 23.400,00	€ 23.915,67	€ 17.000,00	€ 17.000,00	71,08%	100,00%
Indici di Qualità								
schede di lamenti pervenute	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicato/ro al
Antonella De Notaris	B4	0%
Cinzia Montoli	D3	18%
Giordana Pirozzi	B4	10%
Personale coinvolto nel Processo		0,28

Collaboratori coinvolti nel processo

Costo Nominativo

131

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Sost	Nota
Indicatori di Efficacia					
% utenza disabile seguita	1,25%	1,38%	1,56%	0,18%	ok
% alunni disabile seguita	1,62%	1,73%	1,73%	0,00%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	10,00	10,00	8,00	-2,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 1.691,65	€ 1.554,43	€ 1.156,98	-€ 397,45	ok
% Finanziamenti	16,44%	11,16%	13,36%	2,20%	ok
Indicatori di Qualità					

Analisi del risultato e motivazioni

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, 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 2012 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. **Rispetto alle risorse economiche si è puntato ad ottimizzare i costi in modo da aver registrato un vantaggio economico sull'intero intervento pur con numeri elevati di utenti e qualità di prestazioni rese.**

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012					
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
<table border="1"> <tr> <td>450 705</td> </tr> <tr> <td>Servizi socio assistenziali</td> </tr> <tr> <td>Servizi socio assistenziali</td> </tr> <tr> <td>Attivazione dei servizi socio assistenziali</td> </tr> </table>						450 705	Servizi socio assistenziali	Servizi socio assistenziali	Attivazione dei servizi socio assistenziali
450 705									
Servizi socio assistenziali									
Servizi socio assistenziali									
Attivazione dei servizi socio assistenziali									
<table border="1"> <tr> <td>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6</td> </tr> <tr> <td>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 10</td> </tr> </table>						DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 10		
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6									
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 10									
Centri di Responsabilità									
Servizio									
Programma 6									
Progetto 10									
Codici Finanziari									
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/ Triennio prec. 2009-2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/ Triennio prec. Atteso nell'anno 2012	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.824	6897	6.986	6902,33	7100	7.042	102,02%	99,18%	
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1136	1143	1176	1151,67	1145	1145	99,42%	100,00%	
N° anziani assistiti al domicilio	15	16	14	15,00	16	18	120,00%	112,50%	
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	16	12	14	14,00	16	16	100,00%	101,24%	
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	160	161	168	163,00	161	163	100,00%	101,88%	
N° trasporti effettuati	1129	1588	1530	1415,67	1600	1630	105,14%	97,43%	
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	618	698	630	648,67	700	682	108,33%	108,33%	
N. nuclei familiari assistenziati di mini-alloggi x anziani	12	12	12	12,00	12	13	109,41%	106,90%	
N. anziani ricoverati	28	29	28	28,33	29	31	100,00%	100,00%	
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3	3			
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attribuzione del servizio	4	4	3	3,67	3	3	81,82%	100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 608.340,59	€ 628.718,11	€ 643.813,10	€ 626.957,27	€ 661.235,00	€ 626.162,00	99,87%	94,70%	
Proventi di competenza	€ 543.122,83	€ 580.955,59	€ 527.679,04	€ 550.585,82	€ 643.600,00	€ 509.449,00	92,53%	79,16%	
Indici di Qualità									
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori	85%	85%	85%	0,85	90%	85%	100,00%	94,44%	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	In ore o % tempo dedicate/o al		Costo		Nominativo				
Antonella De Notaris	B4	10%							
Cinzia Montoli	D3	20%							
Giordana Pirozzi	B4	70%							
Personale coinvolto nel Processo									
1									

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	Stato
Indicatori di Efficacia					
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	18,11%	210,01%	221,40%	1,46%	ok
% Personale (indipendenti del servizio/utenti)	1,29%	1,28%	1,24%	-0,04%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	3,67	3,00	3,00	0,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	87,82%	97,33%	81,36%	-15,97%	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 2.698,52	€ 2.825,79	€ 2.598,18	-€ 227,61	ok
Indicatori di Qualità					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	0,85	0,90	0,85	-0,05	ok

Analisi del risultato e motivazioni

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, lo dimostra l'aumento dei numeri di anziani seguiti nel 2012 con il conseguente tentativo di ridurre i costi ottimizzando le risorse economiche destinate alle diverse prestazioni. Si è cercato inoltre di contenere il numero dei ricoveri in struttura, interventi costosi per le famiglie e con ripercussioni pesanti sull'anziano che viene a perdere i suoi riferimenti e le proprie abitudini.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012					
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
<table border="1"> <tr> <td>450 705</td> </tr> <tr> <td>Servizi socio assistenziali</td> </tr> <tr> <td>Servizi socio assistenziali</td> </tr> <tr> <td>zione dei servizi socio assistenziali</td> </tr> </table>						450 705	Servizi socio assistenziali	Servizi socio assistenziali	zione dei servizi socio assistenziali
450 705									
Servizi socio assistenziali									
Servizi socio assistenziali									
zione dei servizi socio assistenziali									
<table border="1"> <tr> <td>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6</td> </tr> <tr> <td>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10</td> </tr> </table>						DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10		
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6									
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10									
Centri di Responsabilità									
Servizio									
Programma 6									
Progetto 10									
Codici Finanziari									
Processo 4									
Gestire Servizi socio-ricreativi rivolti alla terza età									
Finalità del Processo									
Attivare interventi socio-ricreativi per favorire il benessere dell'anziano/a e promuovere attività di socializzazione a favore della terza età									
Obiettivi principali : garantire opportunità aggregative, di svago e di solidarietà, nonché valorizzare il ruolo dell'anziano nel contesto territoriale									
Stakeholders									
Anziani									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso nell'anno 2012		
Indici di Quantità									
Popolazione	6.824	6897	6.986	6902,33	7100	7.042	102,02%		
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1136	1143	1176	1151,67	1145	1145	99,42%		
N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	647	672	672	663,67	672	672	101,26%		
N° anziani assegnatari di ordi	84	84	84	84,00	84	84	100,00%		
N° anziani frequentanti l'attività motoria	118	118	123	119,67	120	120	100,28%		
N. accessi utenti anziani al segretario sociale	360	362	365	362,33	365	365	100,74%		
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata	3	3	3	3,00	3	3	100,00%		
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 48.264,46	€ 48.383,55	€ 49.545,19	€ 48.731,07	€ 27.597,00	€ 45.091,55	92,53%		
Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza	€ 12.206,00	€ 10.658,29	€ 9.681,21	€ 10.848,50	€ 1.450,00	€ 1.450,00	13,37%		
Indici di Qualità									
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	100,00%		
Valutazione del servizio da parte degli operatori	95%	95%	95%	0,95	95%	95%	100,00%		
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Categoria		Nominativo				
Antonella De Notaris	0		B4						
Cinzia Montoli	5%		D3						
Giordana Pirozzi	5%		B4						
Personale coinvolto nel Processo									
Colaboratori coinvolti nel processo									
Costo									
0,10									

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE ANNO 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di assistiti (prestazioni erogate ad anziani/anziani presenti sul territorio)	93,66%	92,26%	92,26%	0,00%	OK%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	3,00	3,00	3,00	0,00%	OK%
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (previdi di competenza / Costo del progetto)	22,26%	5,25%	3,22%	-2,04%	OK%
Indicatori di Qualità					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagare)	95%	95%	95%	0,00%	ok

Analisi del risultato e motivazioni

Si evidenzia come il servizio riesce a rispondere alle esigenze di un numero elevato di persone anziane con attività e prestazioni a carattere preventivo e di promozione del benessere. Il coinvolgimento alle diverse attività riesce a valorizzare le risorse dell'anziano, a promuovere la parziale autogestione delle iniziative, a renderlo soggetto propositivo per sé, ma anche per altri. Notevoli sono le attività che vengono svolte a livello comunale grazie alla partecipazione dei volontari del Centro Anziani con conseguenti risparmi economici sui servizi, il principale il servizio trasporto anziani, disabili, minori, soggetti in carico al servizio sociale. Questo processo si collega al progetto obiettivo che ha visto l'avvio dei Gruppi di Cammino.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012					
Obiettivo di processo		Misurazione della performance							
450_705		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 6		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 10					
Centri di Responsabilità		Servizi socio assistenziali		Servizi socio assistenziali					
Servizio		Programma 6		Progetto 10					
codici Finanziari									
Processo 5									
Finalità del Processo									
Gestire i servizi di tutela minori e di sostegno al nucleo familiare									
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità con la presa in carico delle loro famiglie. Intervenire in contesti familiari di soli adulti in caso di complesse difficoltà relazionali									
Stakeholders									
Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUMATIVO	Raggiunto nell'anno 2012 /Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012 Atteso nell'anno 2012	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.824	6.897	6.986	6.902,33	7.100	7.042	102,02%	99,18%	
N° minori seguiti/assistiti	26	32	36	31,33	36	38	121,28%	105,56%	
N° nuclei familiari seguiti/assistiti	34	39	49	40,67	45	45	110,66%	100,00%	
N° nuclei familiari presenti sul territorio	2858	2920	2971	2.916,33	3.000	3000	102,87%	100,00%	
N° minori presenti sul territorio	1.126	1.177	1.139	1.130,67	1.127	1.131	100,03%	100,35%	
N° partec.anti al centro di aggregazione giovanile	70	40	45	51,67	40	45	87,10%	112,50%	
N° iscritti al centro ricreativo estivo	211	193	216	206,67	195	249	120,48%	127,69%	
N° minori che utilizzano il servizio trasporto	8	10	10	9,33	10	10	107,14%	100,00%	
N° minori trasferiti a Sercop	5	6	6	5,67	5	7	123,53%	140,00%	
N° dipendenti	3	3	3	3	3	3	100,00%	100,00%	
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	10	10	10	10,00	10	10	100,00%	100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 197.348,15	€ 190.585,61	€ 195.161,42	€ 194.365,06	€ 194.372,00	€ 192.012,67	98,79%	98,79%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 58.959,86	€ 45.846,35	€ 41.643,43	€ 48.816,55	€ 36.000,00	€ 14.000,00	28,68%	38,89%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria		Costo		Nominativo				
Antonella De Notaris	B4								
Cinzia Montoli	D3								
Giordana Pirozzi	B4								
Personale coinvolto nel Processo									
		N ore o % tempo dedicate/o al processo							
		10%							
		20%							
		15%							
		0,45							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
	Realizzato 2011	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2011	Scost	Stato
% assistiti famiglie (famiglie sequele famiglie presenti sul territorio)	1,45%	1,39%	1,50%	1,50%	0,00%	ok
% minori assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)	24,32%	24,17%	21,30%	26,61%	5,32%	ok
% Personale (n. dipendenti del servizio/utenti)	0,00%	0,87%	1,02%	0,84%	-0,17%	ok
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	ok
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 539,12	€ 562,83	€ 587,23	0,00	-€ 587,23	ok
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale spesa processo)	21,34%	25,12%	18,52%	0,00	-18,52%	ok
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						

Il processo si colloca tra le funzioni del servizio sociale più complesse e delicate, i numeri evidenziano un aumento dei nuclei familiari presi in carico. Per raggiungere al meglio gli obiettivi si è mantenuta l'impostazione metodologica di un lavoro integrato tra le diverse figure professionali: assistente sociale, assistente domiciliare, amministrativo, per migliorare la presa in carico e l'aspetto relazionale con gli utenti oltre che per riuscire a rispondere al meglio agli obiettivi dei progetti individualizzati che riguardano i singoli nuclei familiari.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012					
Centri di Responsabilità Servizio		Obiettivo di processo		Misurazione della performance					
450 705		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 6		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 1					
Servizi socio assistenziali									
Programma 6									
Progetto 10									
Codici Finanziari									
Processo 6									
Gestire interventi a sostegno dell'occupazione, della formazione e dell'orientamento al lavoro									
Finalità del Processo									
Stakeholders									
Cittadini in cerca di occupazione									
Indici									
Indici di Quantità		2009	2010	2011	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2012 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2012/Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nel 'anno 2012
Popolazione		6.824	6.897	6.986	6.902,33	7.100	7.042	102,02%	99,18%
N° utenti soggetti a progetti individualizzati di formazione lavoro		14,00	17	17,00	16,00	17,00	17,00	106,25%	100,00%
N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio		1,00	3	3,00	2,33	3,00	3,00	128,57%	150,00%
N° disoccupati che accedono al servizio sociale (Indice anno 2012)						85,00	85,00		
Indici di Tempo		30	30	30	30,00	30	30,00	100,00%	100,00%
Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi)									
Indici di Costo		€ 91.452,18	71.839,17	€ 73.562,95	€ 78.951,10	€ 110.359,00	€ 106.745,00	135,20%	96,73%
Costo del processo		€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 8.000,00	€ 8.000,00	100%	100,00%
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo			
Nome e cognome		Categoria							
Antonella De Notaris		B4							
Cinzia Montoli		D3							
Giordana Pirozzi		B4							
Personale coinvolto nel Processo		0,8							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	esito
Indicatori di Efficacia					
% di efficacia dei servizi - indicatore introdotto nell'anno 2012 (n. utilizzatori dei servizi/n. disoccupati che accedono al servizio)		20,00%	20,00%	0,00%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio collocazione (mesi)	30,00	30,00	30,00	0,00%	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)	€ 4.934,44	€ 6.491,71	€ 6.279,12	-€ 212,59	ok
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 11,44	€ 15,54	€ 15,16	-€ 0,39	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					

Il Servizio è riuscito a contenere le conseguenze negative della crisi occupazionale, mettendo in atto interventi di formazione lavorativa, di riqualificazione e di sostegno al reddito che hanno coinvolto il 20% dei soggetti disoccupati o in cerca di prima occupazione che si sono rivolti per tale problematica al Comune, gli inserimenti sono stati compensati con l'erogazione di borse lavoro, quale strumento economico per l'attività lavorativa/formativa in cui si sono sperimentati i candidati. L'obiettivo è stato di privilegiare situazioni personali con scarse qualifiche, con problemi relazionali o disabilitati, aspetti che rendo maggiormente a rischio la possibilità di inserimento nel mondo del lavoro. Le difficoltà maggiori che devono essere affrontate negli interventi a sostegno dell'occupazione, sono il reperimento delle sedi produttive dove avviare i tirocini, le diverse fasi di verifica dell'andamento del tirocinio, la possibilità di trasformare il tirocinio in regolare assunzione. Anche questo processo è inevitabilmente collegato ad altri processi, per cui si rende necessario attivare interventi integrati in modo da evitare che la disoccupazione e/o la perdita del posto di lavoro e la riduzione del reddito (CIG, mobilità, assegno di disoccupazione) determini una situazione di crisi esasperata nelle persone e nei sistemi familiari.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centri di Responsabilità	450 705						
Servizio	Servizi socio assistenziali						
Programma 6	Servizi socio assistenziali						
Progetto 10	Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse immobiliari						
<p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6</p> <p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10</p>							
Processo 7							
Finalità del Processo							
Gestire l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e le problematiche abitative							
<p>garantire l'ottimizzazione delle risorse immobiliari dell'Ente. Applicare la normativa regionale sia per l'indizione dei bandi valevoli ai fini della redazione della graduatoria, sia per il corretto conteggio delle locazioni . Reperire locazioni agevolate da soggetti privati</p>							
Stakeholders							
Cittadini con difficoltà abitative							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità							
Popolazione	6.824	6897	6.986	6.902,33	7.100	7.042	102,02%
n alloggi comunali	52	52	52	52,00	53	53	101,92%
N° domande presentate ai fini della formazione della graduatoria	0	42	0	14,00	45	51	364,29%
N° alloggi assegnati	2	1	3	2,00	3	3	150,00%
N° alloggi in locazione concordata con i proprietari	5	6	6	5,67	7	7	123,53%
Indici di Tempo							
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 1.545,81	€ 1.474,29	€ 1.509,69	€ 1.509,93	€ 1.259,00	€ 1.259,00	83,38%
Indici di Qualità							
n. di alloggi assegnati/repenti (indice inserito nell'anno 2012)	7	7	9	7,67	10	10	130,43%
n. domande presentate (indice inserito nell'anno 2012)	0	42	0	14	45	51	364,29%
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Costo	Nominativo		
Antonella De Notaris	B4						
Cinzia Montoli	D3						
Giordana Pirozzi	B4						
Personale coinvolto nel Processo							
							0,03

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP ANNO 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste abitative (alloggi assegnati / domande ricevute)	14,29%	5,67%	5,88%	-0,78%	ok
% alloggi disponibili su popolazione (n.alloggi/popolazione)	0,75%	0,75%	0,75%	€ 0,00	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/popolazione)	€ 0,22	€ 0,18	€ 0,18	€ 0,00	ok
Costo unitario del servizio (Costo del processo/utenti)	€ 266,46	€ 179,86	€ 179,86	€ 0,00	ok
% Finanziamenti (Importo finanziato dal Comune sul progetto/Costo del processo)	0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					

Il problema abitativo coinvolge un numero sempre maggiore di situazioni, per intervenire in questa particolare difficoltà si mettono in atto diversi interventi che integrano le risorse del patrimonio di alloggi comunali o di proprietà dell'aler, soprattutto per il fatto che il numero delle rassegnazioni di tali alloggi annualmente è di poche unità, in quanto la mobilità degli assegnatari è minima. Alcune soluzioni si sono reperite attraverso accordi con proprietari privati, l'intervento si integra con altri processi del servizio sociale.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
450 705 Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali Gestione dei servizi socio assistenziali		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10	
Processo 8			
Gestire l'attività di segretario sociale			
Finalità del Processo			
Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune			
Stakeholders			
tutti i cittadini			
Indici			
	2009	2010	2011
Indici di Quantità			
Popolazione	6.824	6897	6.986
h apertura settimanali	6,00	6	6,00
N° accessi settimanali	27,00	31	35,00
N° richieste informazioni evase settimanalmente	27,00	31	35,00
N° calcolo Isee annuali	64,00	102	126,00
N° pratiche agevolazione enel annuali	37,00	51	59,00
N° pratiche agevolazione Gas annuali		51	51,00
Indici di Tempo			
Tempo medio di risposta	3	3	3
Indici di Costo			
Costo del processo	€ 26.363,94	€ 29.083,74	€ 29.782,02
			€ 31.768,00
			€ 31.166,00
Indici di Qualità			
schede di lamentela pervenute	0	0	0
% n domande settimanali soddisfatte rispetto agli accessi settimanali (indicatore inserito nell'anno 2012)	100%	100%	100%
			88%
			100%
			0
			0,00%
			100,00%
			113,95%
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicato al processo		
Antonella De Notaris	75%		
Cinzia Montoli	6%		
Giordana Pirozzi			
	Costo	Nominativo	

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	1570
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	6	6	6	0,00%	OK
% delle richieste sulla popolazione residente (utenti re-entrati popolazione)	3,07%	3,56%	4,35%	0,78%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di risposta	3	3	3	€ 0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori del servizio)	€ 134,01	€ 125,57	€ 101,85	-2371,55%	OK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 4,12	€ 4,47	€ 4,43	-€ 0,05	OK
Indicatori di Qualità					

Analisi del risultato e motivazioni

Si evidenzia come il segretariato sociale diventi il catalizzatore di molti utenti, senza una specifica categorizzazione, che si rivolgono al servizio per acquisire informazioni, per istruire pratiche, per avere consulenze. Il tempo lavorativo dedicato a questo servizio è rilevante, considerando che una buona percentuale di utenza sono cittadini stranieri i quali necessitano di un supporto comunicativo e gestionale delle pratiche più attento e per questo richiede un tempo maggiore. Si sottolinea il graduale aumento dell'utenza a parità di risorse economiche utilizzate.



COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) ANNO 2012

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
stione dei servizi socio assistenz

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG 10

Processo9
Programmare progetti a supporto dell'attività ordinaria, partecipare alla programmazione di progettualità di ambito
Finalità del Processo

attivare processi di partecipazione-integrazione con soggetti altri sia pubblici che privati. Valorizzare le risorse territoriali del volontariato. Valorizzare esperienze sovraterritoriali per la gestione integrata di servizi con particolare complessità tecnica.

Stakeholders
Cittadini, realtà del volontariato, altri Enti-Organismi

	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2012/ Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6897	6.986	6.902,33	7.100	7.042	102,02%	99,18%
N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività	8	8	8	8,00	8	8	100,00%	100,00%
N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	26	27	27	26,67	27	27	101,25%	100,00%
N° progetti integrati attivati	14	15	15	14,67	16	16	109,09%	100,00%
N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi	190	219	219	209,33	320	330	157,64%	103,13%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 41.008,08	€ 16.217,20	€ 16.606,56	€ 24.610,61	€ 12.299,00	€ 7.087,50	28,80%	57,63%
Proventi di competenza	€ 28.400,40	€ 25.940,42	€ 23.562,35	€ 25.967,72	€ 21.360,00	€ 23.361,52	89,96%	109,37%
Indici di Qualità								
N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012)	2,78%	3,18%	3,13%	3,03%	4,51%	4,69%	154,52%	104,06%

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4		
Cinzia Montoli	D3	5%	
Giordana Pirozzi	B4		
Personale coinvolto nel Processo		0,05	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PORGETTO 1 PROCESSO 9 PROGETTI VARI ANNO 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% partecipazione utenza ai progetti (uteni) che utilizzano i progetti (popolazione residente)	3,03%	4,51%	4,69%	0,18%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti/totale spesa processo)	105,51%	173,67%	329,62%	155,94%	ok
Costo unitario (costo del processo/impiantazione residente)	€ 3,57	€ 1,73	€ 1,01	-72,58%	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					
Questo processo evidenzia la ricchezza della risorsa del volontariato locale e la loro capacità di collaborare con il servizio sociale per condividere alcuni percorsi sociali, ricreativi o socio-assistenziali. La gestione di attività con la partecipazione di associazioni consente di agire e promuovere la solidarietà sociale del territorio, di creare una cultura attenta ai bisogni altrui, oltre a garantire forti risparmi economiche stante la gratuità delle prestazioni rese.					

99

8

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
450_705 Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali Gestione dei servizi per l'infanzia €							
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2							
Processo 10							
Servizio di asilo nido e servizi complementari rivolti alla prima infanzia							
Finalità del Processo							
<p>Il servizio di asilo nido è affidato in concessione a cooperativa sociale specializzata, che organizza il servizio e riscuotono direttamente le rette dei minori iscritti e frequentanti l'asilo nido. L'ufficio in stretta collaborazione con il personale del concessionario collabora alla definizione della graduatoria annuale per gli inserimenti. L'Amministrazione Comunale definisce le rette di frequenza e, pertanto, viene riconosciuto al concessionario la quota sociale derivante dall'effettivo costo bambino in struttura e la retta, differenziata per fascia di reddito, pagata dalla famiglia. L'ufficio segue direttamente il bando annuale di iscrizione per l'anno educativo; si rapporta costantemente e periodicamente con il coordinatore educativo del servizio per monitorare l'andamento delle frequenze, eventuali cambi di frequenza e fasce di reddito per attribuzione rette. La collaborazione con la coordinatrice riguarda anche i casi sociali e i casi di minori appartenenti a famiglia in situazioni economiche difficili sempre in carico al servizio sociale. L'Amministrazione sostiene per eventuali servizi aggiuntivi (spazio di socializzazione, gruppo gioco, feste in giardino in giorni festivi ecc.) se avviati, un costo quale contributo finalizzato al mantenimento delle tariffe applicate ai residenti. Sono completamente a carico del Comune le spese per il sostegno a minori disabili frequentanti. Nel 2011 l'espletamento della gara di appalto per la concessione della struttura e del servizio di asilo nido ha comportato una nuova modalità di definizione del prezzo della concessione e un aumento nella valutazione del costo del processo. L'obiettivo per il 2012 è mantenere il costo del processo e, se possibile, contenere il costo procapite del servizio, considerata la capienza della struttura ormai saturata e senza possibilità di essere ampliata.</p>							
Stakeholders							
Famiglie con bimbi 0-3 anni							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità							
Popolazione	6.824	6.897	6.986	6902,33	7000	7.042	
N° posti occupati	28	29	29	28,67	29	29	102,02% 100,60%
N° posti disponibili	29	29	29	29,00	29	29	101,16% 100,00%
N° richieste pervenute	27	46	37	36,67	40	38	103,64% 95,00%
Bimbi 0-3 anni	207	292	316	271,67	300	230	84,66% 76,67%
N° gg apertura servizio	229	233	233	231,67	233	233	100,58% 100,00%
N° ore servizio alla settimana	55	55	55	55,00	55	55	100,00% 100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)	0	30	30	20	30	30	150,00% 100,00%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 110.982,54	€ 89.663,69	€ 91.816,45	€ 97.487,56	€ 132.635,00	€ 138.821,60	142,40% 104,66%
Proventi del servizio (contributo L. 328/2000)	€ 22.600,00	€ 23.040,73	€ 20.928,49	€ 22.189,74	€ 20.000,00	€ 20.000,00	90,13% 100,00%
Indici di Qualità							
gradimento servizio (da 1 a 10)	9	9	9	9,00	9	10	111,11% 111,11%
Valutazione del servizio da parte degli operatori (da 1 a 10)	9	9	9	9,00	9	9	100,00% 100,00%
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	N ore o % tempo			Nominativo			
MARIA LUISA COLOMBO	Categoria			Costo			
	D3						
Personale coinvolto nel processo				Personale coinvolto nel processo			
0,1				0,1			

COMUNE PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 1.0 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	risultato
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)	98,85%	100,00%	100,00%	0,00%	ok
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)	13,50%	13,33%	16,52%	3,19%	ok
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)	126%	138%	131%	-6,90%	ok
giorni di apertura del servizio (% di apertura all'anno) (n.95/365)	63%	64%	64%	0,00%	ok
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)	92%	92%	92%	0,00	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio in lista di attesa	20,00	30,00	30,00	0,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)	22,76%	15,08%	14,41%	-0,67%	ok
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)	€ 358,85	€ 442,12	€ 603,57	€ 161,46	NO OK
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 14,12	€ 18,95	€ 19,71	€ 0,77	ok
Indicatori di Qualità					
gradimento servizio (indagine)	9,00	9	10	1,00	ok
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	9,00	9	9	0,00	ok

Analisi del risultato e motivazioni

Il servizio che registra un livello di soddisfazione sempre molto alto per tutta una serie di motivi, tra i quali la struttura molto apprezzata come anche la gestione del servizio da parte del personale della Cooperativa Sociale Koine, molto preparato e professionale. L'appalto del servizio fa riferimento ad un costo a bambino a base di gara pari ad € 695,00, le rette del servizio, che vengono introitate direttamente dal gestore, sono decise dall'Amministrazione Comunale e sono molto più basse rispetto al costo a bambino indicato; nel 2012 a causa della difficile situazione economica si è registrato un maggior numero di utenti in difficoltà con maggiori richieste di abbattimento della fascia di appartenenza e della relativa retta di frequenza. Rispetto all'indicatore relativo alla percentuale di copertura del servizio va sottolineato che lo stesso non è indicativo né corrisponde alla realtà in quanto non tiene conto delle entrate derivanti dall'utenza - riscosse direttamente dal gestore in quanto servizio externalizzato; questo non permette un'analisi approfondita sull'applicazione delle rette di frequenza che necessariamente va fatta considerando il volume di rette pagate dalle famiglie. L'ufficio verificherà il mantenimento o meno di tale indicatore oppure una impostazione diversa della scheda.

9

3.3 Lo stato di attuazione del Programma triennale della trasparenza.

Vista la necessaria integrazione tra gli obiettivi individuati nel Piano, così come rendicontati poco sopra, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e gli standard di qualità dei servizi, riportiamo in questa sezione informazioni riguardanti i risultati raggiunti in tema di trasparenza sulla base di quanto riportato nel Programma Triennale, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 27 del 22 febbraio 2012.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 74, comma 1, del decreto legislativo 150/2009, le disposizioni in materia di trasparenza contenute nell'art. 11, commi 1 e 3, dello stesso decreto, rientrano nella potestà legislativa esclusiva esercitata dallo Stato e costituiscono livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, comma 2, lettera m), della Costituzione.

Riguardo ai servizi offerti dall'Amministrazione e ai relativi standard di qualità dovranno essere evidenziate, in maniera sintetica, le seguenti informazioni:

- a) realizzazione di indagini sul livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati e relativi risultati: sono state realizzate indagini di soddisfazione che hanno dato risultati soddisfacenti;
- b) reclami ricevuti, ricorsi e modalità e tempi per la loro risoluzione: non sono pervenuti reclami.

Nel futuro come previsto dal Programma triennale sulla trasparenza e l'integrità saranno evidenziate iniziative intraprese in riferimento al coinvolgimento e relativi feedback di cittadini e degli altri stakeholders nelle iniziative per le giornate della trasparenza e integrità realizzate.

4 Pari opportunità e benessere organizzativo.

La tabella che segue riporta dati relativi all'analisi del benessere organizzativo e alla situazione circa le pari opportunità, introdotti da indicatori relativi alle risorse umane dell'Ente (età, titolo di studio, ecc.).

Ente: COMUNE DI PREGNANA MILANESE	
Compilato da (nome Responsabile della trasparenza): Gaetano Carlo Gaiera	
Data di compilazione: 29 aprile 2013	

Obblighi di pubblicazione (Allegato 1 delibera 2/2012)	La pubblicazione è prevista nel Programma? (SI/NO)	La pubblicazione è inserita nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"? (SI/NO)	Se la pubblicazione e non è ancora avvenuta, nei Programma è indicato il termine previsto per la stessa? (SI/NO)	L'informazione pubblica è completa? (SI/NO)	La pubblicazione è aggiornata rispetto alla data dell'attestazione? (SI/NO)	Il dato è pubblicato in formato aperto? (specifiche del formato)	Note
Documenti:							
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	SI.	NO	SI	SI	SI	PDF	
Sistema di misurazione e valutazione della performance	SI	SI	SI			PDF	
Piano sulla performance	SI	SI		SI	SI	PDF	
Relazione sulla performance	SI	SI	SI			PDF	
Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:							
organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta)	SI	SI		SI	SI	PDF	
elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata	SI	SI		SI	SI	PDF	

<p>elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale</p>	SI	SI		SI	SI	PDF
<p>tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente</p>	SI	SI		SI	SI	PDF
<p>scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 della legge n. 241/1990</p>	SI	SI		SI	SI	PDF
<p>elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza, per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art. 1, comma 2 del D. Lgs. n. 165/2001</p>	SI	SI		SI	SI	PDF
<p>elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione</p>	SI	SI		SI	SI	PDF

4 Pari opportunità e benessere organizzativo.

La tabella che segue riporta dati relativi all'analisi del benessere organizzativo e alla situazione circa le pari opportunità, introdotti da indicatori relativi alle risorse umane dell'Ente (età, titolo di studio, ecc.).

ANALISI CARATTERI QUALITATIVI/QUANTITATIVI al 31/12/2012

INDICATORI *	VALORE
ETA' MEDIA DEL PERSONALE (anni)	45,81
ETA' MEDIA DEI RESPONSABILI (anni)	20,33
TASSO DI CRESCITA UNITA' DI PERSONALE NEGLI ANNI 2007 - 2010	3,33% (1dip.T.D.)
% DI DIPENDENTI IN POSSESSO DI LAUREA	25,00%
% DI RESPONSABILI IN POSSESSO DI LAUREA	66,66%
ORE DI FORMAZIONE (media per dipendente)	2
TURNOVER DEL PERSONALE (per trasferim.dimis.decessi anno 2012)	3,57%
COSTI DI FORMAZIONE/SPESE DEL PERSONALE (1)	0,31%
NUMERO DIPENDENTI	28
DI CUI UOMINI	10
DI CUI DONNE	18

ANALISI BENESSERE ORGANIZZATIVO **

INDICATORI***	VALORE
TASSO DI ASSENZE tot.(compreso ferie, perm., malat. mater.,L.104/92)	16,32%
TASSO DI ASSENZE escluso ferie	4,75%
TASSO DI DIMISSIONI PREMATURE	0
TASSO DI RICHIESTE DI TRASFERIMENTO	0
TASSO DI INFORTUNI	0,07
STIPENDIO MEDIO PERCEPITO DAI DIPENDENTI (€ mese lordo)****	€ 2.084,58
% DI PERSONALE ASSUNTO A TEMPO DETERMINATO	3,57%

ANALISI DI GENERE**

INDICATORI	VALORE
% DI RESPONSABILI DONNE (su tutti i dip.uomini compresi)	17,86%
% DI RESPONSABILI DONNE (su tutti i responsabili)	83,33%
STIPENDIO MEDIO PERCEPITO DAL PERSONALE DONNA RESPONSABILE (€ mese lordo)	€ 3.015,01
STIPENDIO MEDIO PERCEPITO DAL PERSONALE DONNA NON RESPONSABILE (€ mese lordo)	€ 1.735,70
% DI PERSONALE DONNA ASSUNTO A TEMPO INDETERMINATO	100,00%
ETA' MEDIA DEL PERSONALE FEMMINILE RESPONSABILE	49,40
ETA' MEDIA DEL PERSONALE FEMMINILE NON RESPONSABILE	47,15
% DI PERSONALE DONNA LAUREATO RISPETTO AL TOTALE PERSONALE FEMMINILE	22,22%
ORE DI FEMMINILE FORMAZIONE (media per dipendente di sesso femminile)	2

* Segretario comunale compreso in convenzione 50% (totale 29 dipendenti).

** Escluso Segretario comunale (totale 28 dipendenti).

*** Il tasso di assenza è stato calcolato sui giorni lavorativi effettivi (come da prospetti pubblicati sul sito internet del Comune) tralasciando le assenze inferiori alla giornata.

**** Stipendio di novembre 2012 comprensivo di salario accessorio.

(1) costo di formazione cap. 33601 € 3.500,00 rendiconto 2012
spese di personale rendiconto 2012 impegni € 1.101.392,47=