

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		2013	
Obiettivo di processo								
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 1								
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio con particolare riferimento gli interventi in materia di sicurezza stradale. L'attività consiste nel realizzare tutte le azioni mirate alla prevenzione ed alla repressione dei comportamenti illeciti operati dai conducenti al fine di garantire 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.								
Stakeholders								
Automobilisti, ciclisti e pedoni-cittadinanza in generale								
Indici								
Indici di Quantità								
Popolazione	6.919	6.986	7.042	6.982	7.050	7.025	Raggiunto nell'anno/2013 Attivo	
Km territorio	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	100,00%	
Km strade	36,55	36,55	36,55	36,55	36,55	36,55	100,00%	
N. ore servizio complessivo pm	6.989,00	8.221,00	8.510,00	7.907	8.500,00	7.560,00	100,00%	
N. controlli servizio C.d.S.	389,00	450,00	400,00	413	400,00	438,00	95,82%	
N. ore dedicate al coordinamento, aggiornamento ed organizzazione	3.199,00	874,50	890,21	773	900,00	875,00	109,50%	
N. ore vigilanza sul territorio	530,00	5.065,00	4.198,10	4.154	4.200,00	3.700,00	97,22%	
N. ore servizio pattuglie stradali	25,00	800,00	198,00	610	600,00	500,00	86,10%	
N. sinistri	254,00	17,00	25,00	22	20,00	13,00	81,33%	
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	725	516,00	268,00	346	350,00	309,00	88,29%	
N. interventi di pronta reperibilità	13	10	24	16	15	44	80,82%	
N. totale dei dipendenti dell'ente	29	29	28	29	26	28	200,85%	
N. dipendenti del processo	6	6	6	6	5	5	293,33%	
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	10	10	10	10,00	10	10	100,00%	
Tempo medio di intervento su chiamata (controllo territorio ed attività della popolazione)	15	15	15	15,00	15	15	100,00%	
Indici di Costo								
N. infrazioni	725	1.077	659	820,13	780	663	80,82%	
Costo del processo	€ 104.092,69	€ 117.409,98	€ 155.351,36	125.618,01	€ 183.031,00	€ 133.891,99	106,59%	
Proventi di competenza (verbalizzato)	€ 61.972,00	€ 103.834,00	€ 70.840,00	78.002,00	€ 80.000,00	€ 74.819,00	94,85%	
Proventi di competenza (incassato)	€ 36.864,00	€ 52.932,10	€ 30.208,14	40.001,48	€ 48.000,00	€ 28.988,00	72,47%	
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	3	3	4,00	1,23	4,00	4,00	120,00%	
N. sanzioni totali	725	1.077	659	820,13	780	663	80,82%	
% gradimento servizio (indagine)							85,00%	

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Nominativo		
Dall'Orto Alessandra	D3	50			
Donato Angelina	C4	30			
Perzoco 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					
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)					
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)			9,94%	9,52%	11,84%
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)			12373,23%	12170,39%	10141,99%
% sanzioni immediate contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)			61,10%	54,72%	35,57%
% di presenza sul territorio (ore violenze/ore complessive di servizio)			42,16%	44,87%	46,61%
% di personale dedicato (n. posts dipendenti sul settore / n. dipendenti totali)			52,54%	49,41%	48,94%
			20,93%	19,23%	17,86%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale - minuti)			10,00	10	0,00
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)			15,00	15	0,00
Pronta reperibilità: tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)			20,00	20	0,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)			€ 88,16	€ 102,56	€ 112,85
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)			€ 17,99	€ 25,96	€ 19,06
Indicatori di Qualità					
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)			0,41%	2,00%	0,00%
% gradimento servizio (indagini)			0,00%	0,00%	0,00%
Analisi finale del risultato					
Il risultato appare coerente con il numero di ore complessive del servizio che quest'anno sono risultate essere dell'11% in meno rispetto a quelle dello scorso anno. La causa di questa diminuzione trova giustificazione sia nella necessità sia di recuperare le numerose ore di straordinario effettuate nel 2012 sia di snellire le ferie accumulate dell'anno precedente. Significativo è il risultato relativo al tasso di incidentalità che risulta essere notevolmente diminuito sia rispetto all'anno 2012, sia rispetto alla media triennale degli anni precedenti. Questo traguardo è il frutto sia degli interventi strutturali operati (dossi, restringimento delle carreggiate ecc.) sia della diminuzione della velocità di percorrenza delle strade, fortemente rallentata dalla collocazione delle colonnine VELOK che, senza vessare i cittadini, operano una fortissima azione dissuasiva. Da evidenziare infine una significativa diminuzione degli incassi (che di norma si attesta intorno al 60% quest'anno arrivata quasi al 40%) dovuta in parte al fatto che l'attuale normativa prevede uno "sconto" del 30% se la sanzione viene pagata entro 5 giorni dalla contestazione/notificazione (quindi vi è una naturale discrepanza tra il verbalizzato e l'incassato) ed in parte all'effettivo mancato pagamento nonostante i doppi solleciti che vengono inviati agli obbligati prima della formazione del ruolo.					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										2013
Obiettivo di processo										
500 507										
Servizio di Polizia Locale										
Gestione servizi di Polizia Locale										
Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale										
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 (autovelox/atlimetro) e di Pubblica Sicurezza effettuando verifiche sul regolare svolgimento dell'attività dei pubblici esercizi.										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
Indici di Quantità										
Popolazione	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno/2013	Atteso nell'anno/2013	
N. ore settimanali di vigilanza	6.919	6986	7.042	6982,33	7.050	7.025	100,61%	99,65%		
N. ore settimanali lavorate	61,50	97,00	80,73	79,74	85,00	71,15	89,22%	83,71%		
N. ore serali	134,40	158,00	163,64	152,01	160,00	145,38	95,64%	90,86%		
N. ore vigilanza sul territorio	530,00	209,00	417,00	385,33	130,00	263,00	68,25%	202,31%		
N. agenti	3.199,00	5.065,00	4.198,10	4.154,03	4.200,00	3.700,00	89,07%	88,10%		
N. ore extra-orario	4,00	5,00	4	4,33	4	4	92,31%	100,00%		
N. ore complessive del servizio	530,00	209,00	565,00	434,67	450,00	475,00	109,28%	105,56%		
	6.989,00	8.221,00	8.509,55	7906,52	8.500,00	7.560,00	95,62%	88,94%		
Indici di Tempo										
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10	10	1	100,00%		
Indici di Costo										
N. infrazioni	40	70	42	50,67	20	40	1	200,00%		
Costo del processo	€ 12.541,60	€ 14.146,14	€ 14.633,62	13.773,79	€ 9.442,00	€ 9.551,54	1	101,16%		
Proventi di competenza	€ 4.235,00	€ 7.238,00	€ 7.454,33	6.309,11	€ 3.580,00	€ 3.561,00	1	99,47%		
Indici di Qualità										
N. ricorsi accolti	14	3	4,00	5,25	2,00	0,00	0,00%	0,00%		
N. sanzioni totali	633	725	659	504,25	20	40	7,93%	200,00%		
Gradimento servizio (indagine)										
Personale coinvolto nel Processo										
Nome e cognome	Categorie			N ore o % tempo dedicato al servizio			Costo			
Donato Angelina	C4			23,45						
Ferzoco Flavio	C2			32,01						
Di Vito Samantha	C1			10,21						
Ravi Michele	C1			34,33						
Personale coinvolto nel Processo										
1										

INDICATORI DI PERFORMANCE

Analisi finale del risultato

12.7

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2013
Obiettivo di processo											
Centro di responsabilità		500 707		DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5							
Servizio		Servizio di Polizia Locale		DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1							
Programma 5		Gestione servizi di Polizia Locale									
Progetto 14		Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale									
codici finanziari											
Processo 3											
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva											
Finalità del Processo											
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.											
Tale attività consiste nel vigilare principalmente sul controllo 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' fenomeno della prostituzione.											
All'interno di questo processo sono ricomprese le entrate relative al rimborso delle spese di istruttoria relative ai procedimenti attinenti.											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
Indici di Quantità											
Popolazione		6.919	6.986	7.042	6.982,33	7.050	Raggiunto nell'anno 2013 Rendiconto	Raggiunto nell'anno 2010/2011/2012 prec.	Raggiunto nell'anno 2013 Atteso nell'anno 2013		
N° violazioni accertate		144	85	52	93,67	50	7.025	100,61%	99,65%		
N° controlli attività commerciali		40	18	20	26,00	20	20	21,35%	40,00%		
Totali controlli del processo		44	20	25	29,67	25	24	76,92%	100,00%		
N° controlli su cantieri		4	2	5	3,67	5	4	80,90%	96,00%		
N° dipendenti del servizio		5	5	5	5,00	5	5	109,09%	80,00%		
								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		144,00	85,00	52,00	93,67	50,00	20,00	21,35%	-30,00		
Costo del processo		€ 81.244,34	€ 91.638,51	€ 83.989,74	85624,20	€ 86.081,00	€ 85.510,69	99,87%	-€ 570,31		
Provenienza di competenza		€ 31.050,08	€ 15.853,74	€ 6.786,00	17896,61	€ 6.800,00	€ 6.330,00	35,37%	-€ 470,00		
Indici di Qualità											
N. ricorsi accolti		12,00	20,00	4,00	12,00	3,00	1,00	8,33%	33,33%		
N. sanzioni totali		144	85	52	93,67	50	20	21,35%	40,00%		

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo				
Dall'Orto Alessandra	D3	40					
Donato Angelina	C4	30					
Ferzoco 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 attività produttive/totali controlli del processo)							
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)							
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)							
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio chiusura procedimento (giorni)							
Tempo medio di intervento su chiamata - Minuti (controllo territorio ed attività della popolazione)							
Indicatori di Efficienza Economica							
Valore medio sanzioni proventi di competenza/n. infrazioni)							
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)							
Analisi finale del risultato							
Indicatori di Qualità							
Analisi finale del risultato							
Analisi finale del risultato							
Il risultato appare coerente con il numero di ore complessive del servizio che quest'anno sono risultate essere dell'11% in meno rispetto a quelle dello scorso anno evidenziata già nella scheda relativa al processo 1. La causa di questa diminuzione trova giustificazione sia nella necessità sia di recuperare le numerose ore di straordinario effettuate nel 2012 sia di smaltire le ferie accumulate dell'anno precedente.							

Il risultato appare coerente con il numero di ore complessive del servizio che quest'anno sono risultate essere dell'11% in meno rispetto a quelle dello scorso anno evidenziata già nella scheda relativa al processo 1. La causa di questa diminuzione trova giustificazione sia nella necessità sia di recuperare le numerose ore di straordinario effettuate nel 2012 sia di smaltire le ferie accumulate dell'anno precedente.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

ANNO2013

500707

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 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

Indici di Tempo

Indici di Costo

Indici di Qualità

Popolazione

N. ricorsi

N. sanzioni

N. solleciti inviati

N. sanzioni non pagate

N. verbali incassati

N. verbali emessi

tempo medio per chiusura pratica (fra verità e mancata notificazione ad Inrasen)

tempo medio incasso sanzioni (gg)

€ incassati totali

€ accertati

€ Totali a ruoto

€ incassati nei termini

Costo del processo

N. ricorsi persi

N. ricorsi presentati

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome

Categoria

N ore o % tempo dedicate/o al processo

Dall'Orto Alessandra

Donato Angelina

Ferzoco Flavio

Di Vito Samantha

Ravi Michele

Totale unità operative

Costo esternalizzazione

€11.521,09

Costo del processo

€37.992,90

Costo del processo

€42.853,61

Costo del processo

€50.249,51

Costo del processo

€30.211,25

Costo del processo

€40.140,00

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.914,40

Costo del processo

€41.

130

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)					Scost	OK
% di controllo (n° solleciti/pagamenti)		1,07%	2,56%	0,73%	-1,83%	OK
Grado di recupero (verballi incassati/verballi emessi)		68,41%	100,00%	41,25%	58,75%	OK
		68,92%	61,54%	62,37%	0,83%	OK
Indicatori di Efficacia temporale						
tempo medio iter chiusura pratica (tra verifica mancato pagamento ed incasso)		60,00	60,00	60,00	0,00%	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)		45,00	45,00	45	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Analisi finale del risultato						
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)		51,07%	60,00%	43,38%	-16,62%	OK
		51,07%	60,00%	41,28%	-18,72%	OK
Indicatori di Qualità						
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)		22,99%	15,00%	27,78%	12,78%	OK
Analisi finale del risultato						
Da evidenziare, come indicato nella scheda relativa al processo 1, una significativa diminuzione degli incassi (che di norma sia attestata intorno al 60% quest'anno arrivata quasi al 40%) dovuta in parte al fatto che l'attuale normativa prevede uno "sconto" del 30% se la sanzione viene pagata entro 5 giorni dalla contestazione/notificazione (quindi vi è una naturale discrepanza tra il verbalizzato e l'incassato) ed in parte all'ineffettivo mancato pagamento nonostante i doppi solleciti che vengono inviati agli obbligati prima della formazione del ruolo.						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2013			
Obiettivo di processo								
500 707								
Servizio di Polizia Locale								
Gestione dei 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 5								
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulant								
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								
Indici di Quantità								
Popolazione	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno/2013 Atteso nell'anno/2013
N° attività commerciali e artigianali presenti sul territorio	6.919	6986	7.042	4635,00	7.050	7.025	151,56%	99,65%
Nuove attività insediate	58	60	60	2345,67	60	60	2,56%	100,00%
Attività cessate	2	5	4	21,67	5	1	4,62%	20,00%
N° commercio di vicinato	1	4	3	2,33	2	1	42,86%	50,00%
N° attività commerciali	28	28	25	19,00	25	25	131,58%	100,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	29	30	41	29,00	41	41	141,38%	100,00%
	60	62	86,00	50,33	86	86,00	170,86%	100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	20	20	20	20,00	20	€ 20,00	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 27.055,15	€ 30.516,51	€ 35.860,48	€ 23.358,04	€ 20.138,00	€ 32.922,53	140,95%	163,48%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo
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

Collaboratori coinvolti nel processo

Costo

Nominativo

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

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di Efficacia

% 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)

N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente

(licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)

Indicatori di Efficacia temporale

Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)

Indicatori di Efficienza Economica

Costo totale del servizio

(costo complessivo del processo/popolazione)

Indicatori di Qualità

% gradimento servizio

(indagine)

Analisi finale del risultato

Quest'anno l'ufficio commercio è stato particolarmente impegnato per l'avvio del nuovo gestionale per il commercio e le attività produttive che ha portato anche all'apertura del portale web attraverso il quale gli utenti possono presentare le pratiche al SUAP.

Grazie al supporto di una borsa lavoro, nel gestionale sono state inserite tutte le aziende (comprese le attività produttive) presenti a Pregnana.

Incorciando i dati tra la Camera di Commercio e l'Agenzia delle entrate, è stata effettuata una verifica rispetto all'effettiva presenza sul territorio delle aziende, permettendo al SUAP di avere una prima visione d'insieme della consistenza industriale, artigianale e commerciale.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)			
PIANO DELLA PERFORMANCE			
FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE
10 FUNZIONI SETTORE SOCIALE	1 ASILO NIDO SERVIZI PER L'INFANZIA MINORI	Nido	PROGRAMMA 6
		Contributi economici	PROGETTO 1
		Disabili	PROGRAMMA 6
		Anziani sostegno	PROGETTO 1
	4 ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	Anziani prevenzione	PROGRAMMA 6
		Famiglie minori	PROGETTO 1
		Sostegno al lavoro	PROGRAMMA 6
		ERP	PROGETTO 1
		Segretariato sociale	PROGRAMMA 6
		Progetti vari ed asilo nido	PROGETTO 1
			PROGRAMMA 6
			PROGETTO 1
			PROGETTO 1

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
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)

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

ANNO2013

450 705

Servizi socio assistenziali

Servizi socio assistenziali

Servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10

Centri di Responsabilità

Servizio

Programma 6

Progetto 10

Codici Finanziari

Processo 1

Erogazione di contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)

Finalità del Processo:

... e una situazione familiare andante in crisi per mancanza di risorse economiche proprie risulta di primaria importanza che si possa raggiungere un livello di indigenza grave, attraverso l'erogazione di contributi necessari all'integrazione dei redditi familiari. Tutti gli interventi hanno la finalità prioritaria di ridurre la condizione di indigenza e di impoverimento di reddito delle famiglie in difficoltà economica e sociale, al fine di consentire loro di mantenere il nucleo familiare unitario e di garantire ai suoi componenti le condizioni minime di sussistenza.

Indici di Quantità

Popolazione	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUMATIVO	Raggiunto nell'anno 2013/ 2011/2012 prec. 2013
N. domande presentate ammissibili	6.919,00	6.986,00	7.042,00	6.982,33	7.050	7.025,00	101%
N. domande accolte	67,00	97,00	94,00	86,00	97	94,00	109%
importo contributi erogati	67,00	97,00	86,00	83,33	97	94,00	113%
importo finanziamento altri enti (sportello affitti)	108.786,00	106.000,00	82.566,00	99.117,33	83.000,00	76.178,00	77%
importo rimborso utenza per erogazioni prestiti indiretti	50.786,00	52.000,00	18.081,00	40.289,00	19.000,00	13.928,00	35%
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	11.000,00	6.000,00	1.500,00	6.166,67	1.500,00	1.500,00	24%
N. domande assegnate familiari 3 figli minori (ente pagatore INPS)	10,00	5,00	4,00	6,33	4	3,00	47%
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	10,00	8,00	8,00	8,67	8	10,00	115%
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	6,00	5,00	12,00	7,67	12	11,00	143%
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)	15,00	15,00	15,00	15,00	15	15,00	100%
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)	120,00	75,00	60,00	85,00	45	45,00	53%
N. casi seguiti - Situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	67,00	82,00	86,00	78,33	86,00	85,00	109%
Costo del processo	116.468,98	119.265,31	90.246,00	108.660,10	119.680,00	105.783,97	97%
Indice di Qualità	0	0	0	0	0	0	100,00%

Indici di Costo

N. casi seguiti - Situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	67,00	82,00	86,00	78,33	86,00	85,00	109%	99%
Costo del processo	116.468,98	119.265,31	90.246,00	108.660,10	119.680,00	105.783,97	97%	88%

Indici di Qualità

Indice di Qualità	0	0	0	0	0	0	100%	100,00%
-------------------	---	---	---	---	---	---	------	---------

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato al processo	Costo	Nominativo
A.D.N.	B4	5%		
C.M.	D3	15%		

Totali unità operative

0.20

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI ANNO 2013

INDICATORI DI PERFORMANCE		Realizzato 2012	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost	espr.
Indicatori di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)		91,49%	96,90%	100,00%	100,00%	0,00%	ok
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)		21,90%	40,65%	22,89%	18,28%	-4,61%	ok
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio erogazione contributo		15,09	15,00	15,00	15,00	0,00%	ok
Indicatori di Efficienza Economica							
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)		€ 960,07	€ 1.265,33	€ 965,12	€ 896,21	-€ 68,90	ok
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributo)		€ 960,06	€ 1.263,49	€ 1.233,81	€ 1.125,36	-€ 108,45	ok
Contributo pro capite (totale del processo/Popolazione)		€ 12,82	€ 15,56	€ 16,98	€ 15,06	-€ 1,92	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 gli scorsi anni sono riuscite ad ottenere un contributo, non lo hanno percepito nel 2013. Questo aspetto giustifica gli scostamenti tra il valore atteso dell'importo del contributo medio erogato e l'importo medio effettivamente incassato agli utenti e conseguentemente lo scostamento del costo unitario e del contributo pro-capite.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2013				
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
450 705		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6						
Servizi socio assistenziali		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10						
Servizi socio assistenziali								
Gestione dei servizi socio assistenziali								
Codici Finanziari								
Processo 2								
Gestire servizi socio-assistenziali a favore di soggetti diversamente abili								
Finalità del Processo								
Attività: ... 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								
		2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013/Trimestro prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013/Atteso nell'anno 2013
Indici di Quantità								
Popolazione		6.919,00	6.986,00	7.042	6.982,33	7.050	7.025,00	
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50		33,00	38,00	42	37,67	44,00	44	101%
N° disabili inseriti in strutture diurne		5,00	8,00	6	6,33	5,00	6	100%
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico		12,00	12,00	13	12,33	13,00	14	120%
N° alunni (indice inserito nell'anno 2012)		757,00	748,00	752	752,33	750,00	761	108%
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo		9,00	12,00	12	11,00	14,00	15	101%
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretariato sociale		23,00	25,00	33	27,00	33,00	33	136%
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero		2,00	4,00	4	3,33	4,00	5	100%
N° complessivo utenti disabili seguiti		841,00	847,00	110	599,33	110,00	117	125%
								106%
Indici di Tempo								
N° gg percorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione		10	10	8	9,33	8	8	86%
Indici di Costo								
Costo del processo		€ 147.831,17	€ 151.380,48	€ 127.268,07	€ 142.159,91	€ 152.334,00	€ 140.195,63	99%
Proventi di competenza		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	100%
Importo finanziato da altri enti su progetti		€ 33.347,00	€ 23.400,00	€ 17.000,00	€ 24.582,33	€ 17.000,00	€ 15.000,00	61%
Indici di Qualità								
schede di lamenti pervenute		0	0	0	0	0	0	
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Categoria		Costo		Nominativo
A.D.N.		0%		B4				
C.M.		18%		D3				
G.P.		10%		B4				
Personale coinvolto nel Processo		0,28						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI ANNO 2013					
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Sint.
Indicatori di Efficacia					
% utenza disabile seguita		8,58%	1,56%	1,67%	ok
% alunni disabile seguita		1,64%	1,73%	1,84%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)		9,33	8,00	8,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 237,20	€ 1.384,85	€ 1.198,25	ok
% Finanziamenti		17,29%	11,16%	10,70%	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 di riuscire a rispondere ad una complessità di elementi di criticità che nel contesto specifico della disabilità vedono il soggetto disabile, ma anche la sua famiglia, il contesto sociale e territoriale. Significativo è il numero complessivo degli utenti seguiti nell'anno 2013 considerando che per ogni utente sono stati attivati dei progetti/interventi 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)

ANNO2013

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

450 705

Servizi socio assistenziali

Servizi socio assistenziali

Misurazione della performance

Centri di Responsabilità

Servizio

Programma 6

Progetto 10

Codici Finanziari

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 10

Processo 3

Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà

Finalità del Processo

Attivare interventi di natura socio-sanitaria, 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; 3) Da quest'anno sarà avviata la collaborazione con il servizio sanitario dell'Asl per le dimissioni protette di anziani, che dopo ricoveri importanti necessitano di un piano di intervento nel proprio contesto socio familiare comunale, in modo che vengano garantiti interventi assistenziali adeguati alle necessità personali (L'intervento viene descritto nella scheda di progetto del Settore)

Stakeholders

Anziani assistiti e loro famiglie

Indici

	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/1° bimestre prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013/ Autunno nell'anno 2013
Indici di Quantità								
Popolazione	6.919	6.986	7.042	6982,33	7050	7.025,00	101%	100%
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1143	1176	1145	1154,67	1145	1.220	106%	107%
N° anziani assistiti al domicilio	16	14	18	16,00	18	16	100%	89%
N° anziani che utilizzano il servizio posto a domicilio	12	14	16	14,00	14	19	136%	135%
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	161	168	163	164,00	165	176	107%	107%
N° trasporti effettuati	1588	1530	1630	1582,67	1650	1618	102%	98%
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	698	630	682	670,00	682	595	89%	87%
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	12	12	13	12,33	13	13	105%	100%
N. anziani ricoverati	29	28	31	29,33	33	29	87%	88%
N° dimissioni del servizio	3	3	3	3,00	3	3	100%	100%
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	4	3	3	3,33	3	6	180%	200%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 628.718,11	€ 643.813,10	€ 626.162,00	€ 632.897,74	€ 661.235,00	€ 594.176,60	94%	90%
Proventi di competenza	€ 580.955,59	€ 527.679,04	€ 509.449,00	€ 539.361,21	€ 643.600,00	€ 518.549,29	96%	81%
Indici di Qualità								
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	100%	100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	85%	85%	85%	0,85	90%	90%	106%	100%
Collaboratori coinvolti nel processo								
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo						
Nome e cognome	N° ore o % tempo dedicate/o al	Costo	Nominativo					
A.D.N.	B4							
C.M.	D3							
G.P.	B4							
Personale coinvolto nel Processo								
			1					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO ANNO 2013

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di Efficacia

% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	30,41%	21,27%	20,74%	-0,49%	ok
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)	1,27%	1,23%	1,19%	-0,05%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	3,13	3,00	4,00		ok -
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento di competenza / Costo del processo)	85,22%	97,33%	87,27%	€ 0,10	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 2.685,56	€ 2.721,13	€ 2.348,52	€ 372,61	ok
Indicatori di Qualità					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (ndaqine)	0,85	0,90	0,90	0,00%	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 sopprimere ad una serie di mancanze, lo dimostra l'aumento dei numeri di anziani seguiti nell'anno 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. La criticità dimostrata dallo scostamento in negativo dei tempi di risposta è motivata dalla complessità delle richieste che non sempre possono essere evase per carenze nelle disponibilità di servizi e prestazioni sia comunali che afferenti a strutture esterne.

141

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO 2013																																																																																																																																																	
Obiettivo di processo																																																																																																																																																			
Misurazione della performance																																																																																																																																																			
450 705 Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali zione dei servizi socio assistenziali																																																																																																																																																			
Centri di Responsabilità																																																																																																																																																			
Servizio																																																																																																																																																			
Programma 6																																																																																																																																																			
Progetto 10																																																																																																																																																			
Codici Finanziari																																																																																																																																																			
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10																																																																																																																																																			
Processo 4																																																																																																																																																			
Gestire Servizi socio-ricreativi rivolti alla terza età.																																																																																																																																																			
Finalità del Processo																																																																																																																																																			
Attuare interventi socio-ricreativi per favorire il benessere degli anziani e promuovere attività di socializzazione a favore della terza età Obiettivo primario: garantire opportunità aggregative, di svago e di solidarietà, nonché valorizzare il ruolo dell'anziano nel contesto territoriale																																																																																																																																																			
Stakeholders																																																																																																																																																			
Anziani																																																																																																																																																			
Indici																																																																																																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>media triennio prec. 2010/2011/2012</th> <th>Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO</th> <th>Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO</th> <th>Raggiunto nell'anno 2013/2012/2011/2010 prec.</th> <th>Raggiunto nell'anno 2013/2012/2011/2010 Atteso nell'anno 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9">Indici di Quantità</td> </tr> <tr> <td>Popolazione</td> <td>6.919</td> <td>6986</td> <td>7.042</td> <td>6982,33</td> <td>7050</td> <td>7.025,00</td> <td>101%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>N° anziani presenti sul territorio >65 anni</td> <td>1143</td> <td>1176</td> <td>1145</td> <td>1154,67</td> <td>1145</td> <td>1.220,00</td> <td>106%</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>N° anziani iscritti al Centro Ricreativo</td> <td>672</td> <td>672</td> <td>672</td> <td>672,00</td> <td>670</td> <td>665,00</td> <td>99%</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>N° anziani assegnatari di orti</td> <td>84</td> <td>84</td> <td>84</td> <td>84,00</td> <td>84</td> <td>84,00</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>N° anziani frequentanti l'attività motoria</td> <td>118</td> <td>123</td> <td>120</td> <td>120,33</td> <td>120</td> <td>120,00</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>N. accessi utenti anziani al segretariato sociale</td> <td>362</td> <td>365</td> <td>365</td> <td>364,00</td> <td>365</td> <td>364,00</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td colspan="9">Indici di Tempo</td> </tr> <tr> <td>N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3,00</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>167%</td> <td>167%</td> </tr> <tr> <td colspan="9">Indici di Costo</td> </tr> <tr> <td>Costo del processo</td> <td>€ 48.383,55</td> <td>€ 49.545,19</td> <td>€ 45.091,55</td> <td>€ 47.673,43</td> <td>€ 27.597,00</td> <td>€ 25.490,12</td> <td>53%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza</td> <td>€ 10.658,29</td> <td>€ 9.681,21</td> <td>€ 1.450,00</td> <td>€ 7.263,17</td> <td>€ 1.450,00</td> <td>€ 1.194,12</td> <td>16%</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td colspan="9">Indici di Qualità</td> </tr> <tr> <td>schede di lamentela pervenute</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0,00</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>100%</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Valutazione del servizio da parte degli operatori</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>0,95</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>					2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/2012/2011/2010 prec.	Raggiunto nell'anno 2013/2012/2011/2010 Atteso nell'anno 2013	Indici di Quantità									Popolazione	6.919	6986	7.042	6982,33	7050	7.025,00	101%	100%	N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1143	1176	1145	1154,67	1145	1.220,00	106%	107%	N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	672	672	672	672,00	670	665,00	99%	99%	N° anziani assegnatari di orti	84	84	84	84,00	84	84,00	100%	100%	N° anziani frequentanti l'attività motoria	118	123	120	120,33	120	120,00	100%	100%	N. accessi utenti anziani al segretariato sociale	362	365	365	364,00	365	364,00	100%	100%	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	167%	167%	Indici di Costo									Costo del processo	€ 48.383,55	€ 49.545,19	€ 45.091,55	€ 47.673,43	€ 27.597,00	€ 25.490,12	53%	92%	Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza	€ 10.658,29	€ 9.681,21	€ 1.450,00	€ 7.263,17	€ 1.450,00	€ 1.194,12	16%	82%	Indici di Qualità									schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	100%	100,00%	Valutazione del servizio da parte degli operatori	95%	95%	95%	0,95	95%	95%	100%	100%
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/2012/2011/2010 prec.	Raggiunto nell'anno 2013/2012/2011/2010 Atteso nell'anno 2013																																																																																																																																											
Indici di Quantità																																																																																																																																																			
Popolazione	6.919	6986	7.042	6982,33	7050	7.025,00	101%	100%																																																																																																																																											
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1143	1176	1145	1154,67	1145	1.220,00	106%	107%																																																																																																																																											
N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	672	672	672	672,00	670	665,00	99%	99%																																																																																																																																											
N° anziani assegnatari di orti	84	84	84	84,00	84	84,00	100%	100%																																																																																																																																											
N° anziani frequentanti l'attività motoria	118	123	120	120,33	120	120,00	100%	100%																																																																																																																																											
N. accessi utenti anziani al segretariato sociale	362	365	365	364,00	365	364,00	100%	100%																																																																																																																																											
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	167%	167%																																																																																																																																											
Indici di Costo																																																																																																																																																			
Costo del processo	€ 48.383,55	€ 49.545,19	€ 45.091,55	€ 47.673,43	€ 27.597,00	€ 25.490,12	53%	92%																																																																																																																																											
Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza	€ 10.658,29	€ 9.681,21	€ 1.450,00	€ 7.263,17	€ 1.450,00	€ 1.194,12	16%	82%																																																																																																																																											
Indici di Qualità																																																																																																																																																			
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	100%	100,00%																																																																																																																																											
Valutazione del servizio da parte degli operatori	95%	95%	95%	0,95	95%	95%	100%	100%																																																																																																																																											
Collaboratori coinvolti nel processo																																																																																																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Personale coinvolto nel Processo</th> <th colspan="2">Collaboratori coinvolti nel processo</th> </tr> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> <th>Costo</th> <th>Nominativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A.D.N.</td> <td>B4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C.M.</td> <td>D3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>G.P.</td> <td>B4</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo		Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo	A.D.N.	B4			C.M.	D3			G.P.	B4																																																																																																																														
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo																																																																																																																																																	
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo																																																																																																																																																
A.D.N.	B4																																																																																																																																																		
C.M.	D3																																																																																																																																																		
G.P.	B4																																																																																																																																																		
Personale coinvolto nel Processo 0,10																																																																																																																																																			

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO		2013	
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
450 705				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6			
Servizi socio assistenziali				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 10			
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							

144

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2013						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Realizzato 2012	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost
Indicatori di Efficacia						
% assistiti famiglie (famiglie vuote/ famiglie presenti sul territorio)		1,50%	1,50%	1,50%	1,64%	0,14%
% minori assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)		30,86%	27,76%	31,48%	28,74%	-2,73%
% Personale (in dipendenti del servizio/ utenti)		0,00%	0,84%	0,83%	0,83%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)		10,00	10,00	8,00	8,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 487,34	€ 536,95	€ 484,72	€ 406,09	-€ 76,63
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su proventi/ totale spesa processo)		7,29%	17,57%	18,52%	18,02%	-0,50%
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato						
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. Si sono inoltre intensificati i rapporti con altri servizi specialistici (UCONPIA, Consultorio Familiare, CPS, Sert, Sercop, ecc.) per gestire in modo coordinato ed integrato le difficoltà personali e/o familiari.						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2013	
Obiettivo di processo		Misurazione della performance			
450 705					
Servizi socio assistenziali					
Servizi socio assistenziali					
Gestione dei servizi socio assistenziali					
Centri di Responsabilità					
Servizio					
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					
Popolazione					
N° utenti soggetti a progetti individualizzati di formazione lavoro					
N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio					
N° disoccupati che accedono al servizio sociale (ndire anno 2012)					
Indici di Tempo					
Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi)					
Indici di Costo					
Costo del processo					
entrate altri Enti					
Indici di Qualità					
Personale coinvolto nel Processo					
Nome e cognome					
A.D.N.					
C.M.					
G.P.					
Personale coinvolto nel Processo					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO ANNO 2013						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	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	24,00	-6,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)		€ 4.944,04	€ 5.808,37	€ 3.915,02	-€ 1.893,35	ok
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)		€ 12,04	€ 15,65	€ 11,70	-€ 3,95	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 disabilità, 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 regolari assunzioni. 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		2013		
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centri di Responsabilità Servizio Programma 6 Progetto 10	450 705		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6				
	Servizi socio assistenziali		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10				
	Servizi socio assistenziali						
	Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse immobiliari						
Processo 7							
Gestire l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e le problematiche abitative							
Finalità del Processo							
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. Repertire locazioni agevolate da soggetti privati. Le predette attività tendono ad evitare che vengano eseguiti provvedimenti di sfoltimento da parte dell'autorità e che vengano trovate soluzioni abitative alle diverse esigenze in un contesto di scarsa risorsa e lavorativa specializzata che rischia di compromettere il diritto alla casa di numerose famiglie o soggetti singoli.							
Stakeholders							
Cittadini con difficoltà abitative							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013/2010/2011/2012 prec.	Raggiunto nell'anno 2013/Atteso nell'anno 2013
Indici di Quantità							
Popolazione	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050	7.025,00	101%
n alloggi comunali	52	52	53	52,33	53	53	100%
N° domande presentate ai fini della formazione della graduatoria	42	0	51	31,00	0	0	0%
N° alloggi assegnati	1	3	3	2,33	3	3	100%
N° alloggi in locazione concordata con i proprietari	6	6	7	6,33	7	7	100%
N° richieste di alloggio- cambio alloggi (dato inserito nel 2013)					20	32	160,00%
Indici di Tempo							
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 1.474,29	€ 1.509,69	€ 1.259,00	€ 1.414,33	€ 1.259,00	€ 1.019,60	81%
Indici di Qualità							
n. di alloggi assegnati/reperiti (indice inserito nell'anno 2012)	7	9	10	8,67	10	10	100%
n. domande presentate (indice inserito nell'anno 2012)	42	0	51	31	0	0	0%
Collaboratori coinvolti nel processo							
Personale coinvolto nel Processo				Costo			
Nome e cognome				Nominativo			
A.D.N.							
C.M.							
G.P.							
Personale coinvolto nel Processo				0,03			

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP ANNO 2013						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost	Stato
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste abitative (alloggi assegnati / domande ricevute)		7,53%	3,00%	3,00%	0,00%	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)		€ 0,20	€ 0,18	€ 0,15	-€ 0,03	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 223,31	€ 179,86	€ 145,66	-€ 34,20	ok
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su procesto/costo del processo)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ok
Indicatori di Qualità						
% richieste abitative su popolazione (n. richieste pervenute/popolazione)			0,28%	0,46%	0,17%	ok
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 reperte attraverso accordi con proprietari privati, l'intervento si integra con altri processi del servizio sociale.						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

ANNO2013

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

450 705

Servizi socio assistenziali

Servizi socio assistenziali

Gestione del servizio socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10

Processo 8

Gestire l'attività di segretariato sociale

Finalità del Processo

Assicurare il primo ascolto e l'accoglienza della domanda del cittadino in ambito socio assistenziale mediante un rapporto interpersonale diretto e necessario per orientare e accompagnare l'utente alla soluzione del suo problema. Tale attività ha una duplice finalità, nei confronti del cittadino: consentire alle persone di avere un punto di riferimento qualificato e disponibile a fare da filtro anche con altri servizi afferenti ad Enti esterni, capace di contenere le preoccupazioni che spesso l'insorgere del problema crea alla persona nell'ottica metodologica di attivare le risorse dell'utente perché sappia trovare delle soluzioni personali nell'affrontare la situazione di disagio e promuoverla perché sia sufficientemente dotato di informazioni per avviare il processo di soluzione al problema. Nei confronti del Servizio perché attraverso la registrazione delle richieste degli utenti e monitorando le azioni conseguenti alla presa in carico del problema è possibile fare un'analisi dell'andamento sociale della comunità in termini di problemi prioritari e problemi secondari, capacità di soluzioni o radicalizzazione di comportamenti di dipendenza al servizio stesso. L'attività del segretariato sociale risulta quindi essere un'azione di primo livello, ma con finalità significative per la definizione e l'orientamento dell'organizzazione di altri servizi.

Stakeholders

tutti i cittadini

Indici

Indici di quantità

Popolazione

In apertura settimanale

N° accessi settimanali

N° richieste informazioni evase settimanalmente

N° calcoli Isee annuali

N° pratiche agevolazione enel annuali

N° pratiche agevolazione Gas annuali

Indici di Tempo

Tempo medio di risposta

Indici di Costo

Costo del processo

Indici di Qualità

schede di lamentela pervenute

% n domande settimanali soddisfatte rispetto agli accessi settimanali

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore inserito nell'anno 2012

Indicatore

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE

INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)									
% delle richieste sulla popolazione residente (utenti ricevuti/ popolazione)									
						6,00	6,00	6,00	ok
						3,89%	4,00%	0,00%	ok
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta									
						3,00	3,00	5,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)									
						€ 110,60	€ 100,85	€ 89,30	ok
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)									
						€ 4,30	€ 4,51	€ 3,99	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		2013																																																																																																																
Obiettivo di processo																																																																																																																				
Misurazione della performance																																																																																																																				
450 705 Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali Gestione dei servizi socio assistenza																																																																																																																				
Centri di Responsabilità Servizio Programma 6 Progetto 10 Codici Finanziari																																																																																																																				
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 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. A partire dal riconoscimento del valore delle risorse del territorio quale contesto primario e privilegiato nel quale si sviluppano relazioni di vicinanza, sostegno e cura si vuole promuovere la creazione di una rete di soggetti singoli o associati da integrare nella realizzazione di attività e nella gestione di servizi rivolti alla generalità delle famiglie - Nuovo Stakeholders																																																																																																																				
Progetto per l'anno 2013 Rete Sociale Locale (Re.so.1)																																																																																																																				
Cittadini, realtà del volontariato, altri Enti-Organismi																																																																																																																				
Indici																																																																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>media triennio prec. 2010/2011/2012</th> <th>Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE</th> <th>Raggiunto nell'anno 2013/2010/2011/2012 RENDICONTI</th> <th>Raggiunto nell'anno 2013/Atteso nell'anno 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">Indici di Quantità</td> </tr> <tr> <td>Popolazione</td> <td>6.919</td> <td>6986</td> <td>7.042</td> <td>6.982,33</td> <td>7.050</td> <td>7.025,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8,00</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari</td> <td>27</td> <td>27</td> <td>27</td> <td>27,00</td> <td>27</td> <td>25</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>N. soggetti singoli coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari - RESOL - nuovo dato anno 2013</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>15,33</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>N° progetti integrati attivati</td> <td>219</td> <td>219</td> <td>330</td> <td>256,00</td> <td>330</td> <td>310</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td colspan="8">Indici di Tempo</td> </tr> <tr> <td colspan="8">Indici di Costo</td> </tr> <tr> <td>Costo del processo</td> <td>€ 16.217,20</td> <td>€ 16.606,56</td> <td>€ 7.087,50</td> <td>€ 13.303,75</td> <td>€ 12.299,00</td> <td>€ 10.196,04</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Proventi di competenza</td> <td>€ 25.940,42</td> <td>€ 23.562,35</td> <td>€ 23.361,52</td> <td>€ 24.288,10</td> <td>€ 21.360,00</td> <td>€ 21.494,21</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012)</td> <td>3,13%</td> <td>3,11%</td> <td>4,69%</td> <td>3,67%</td> <td>4,68%</td> <td>4,41%</td> <td>120%</td> </tr> <tr> <td colspan="8">Indici di Qualità</td> </tr> </tbody> </table>						2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013/2010/2011/2012 RENDICONTI	Raggiunto nell'anno 2013/Atteso nell'anno 2013	Indici di Quantità								Popolazione	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050	7.025,00		N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività	8	8	8	8,00	10	7	100%	N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	27	27	27	27,00	27	25	93%	N. soggetti singoli coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari - RESOL - nuovo dato anno 2013	15	15	16	15,33	15	15	100%	N° progetti integrati attivati	219	219	330	256,00	330	310	67%	N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi							94%	Indici di Tempo								Indici di Costo								Costo del processo	€ 16.217,20	€ 16.606,56	€ 7.087,50	€ 13.303,75	€ 12.299,00	€ 10.196,04	83%	Proventi di competenza	€ 25.940,42	€ 23.562,35	€ 23.361,52	€ 24.288,10	€ 21.360,00	€ 21.494,21	101%	N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012)	3,13%	3,11%	4,69%	3,67%	4,68%	4,41%	120%	Indici di Qualità							
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013/2010/2011/2012 RENDICONTI	Raggiunto nell'anno 2013/Atteso nell'anno 2013																																																																																																													
Indici di Quantità																																																																																																																				
Popolazione	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050	7.025,00																																																																																																														
N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività	8	8	8	8,00	10	7	100%																																																																																																													
N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	27	27	27	27,00	27	25	93%																																																																																																													
N. soggetti singoli coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari - RESOL - nuovo dato anno 2013	15	15	16	15,33	15	15	100%																																																																																																													
N° progetti integrati attivati	219	219	330	256,00	330	310	67%																																																																																																													
N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi							94%																																																																																																													
Indici di Tempo																																																																																																																				
Indici di Costo																																																																																																																				
Costo del processo	€ 16.217,20	€ 16.606,56	€ 7.087,50	€ 13.303,75	€ 12.299,00	€ 10.196,04	83%																																																																																																													
Proventi di competenza	€ 25.940,42	€ 23.562,35	€ 23.361,52	€ 24.288,10	€ 21.360,00	€ 21.494,21	101%																																																																																																													
N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012)	3,13%	3,11%	4,69%	3,67%	4,68%	4,41%	120%																																																																																																													
Indici di Qualità																																																																																																																				
Collaboratori coinvolti nel processo																																																																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Personale coinvolto nel Processo</th> <th colspan="2">Collaboratori coinvolti nel processo</th> </tr> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Categoria</th> <th>Costo</th> <th>Nominativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A.D.N.</td> <td>B4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C.M.</td> <td>D3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>G.P.</td> <td>B4</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo		Nome e cognome	Categoria	Costo	Nominativo	A.D.N.	B4			C.M.	D3			G.P.	B4																																																																																														
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo																																																																																																																		
Nome e cognome	Categoria	Costo	Nominativo																																																																																																																	
A.D.N.	B4																																																																																																																			
C.M.	D3																																																																																																																			
G.P.	B4																																																																																																																			
Personale coinvolto nel Processo		0,05																																																																																																																		

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PORGETTO 1 PROCESSO 9 PROGETTI VARI ANNO 2013						
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost
Indicatori di Efficacia						
% partecipazione utenza ai progetti (utenti che utilizzano i progetti sulla popolazione residente)			3,67%	4,68%	4,41%	-0,27%
Indicatori di Efficacia temporale						
Indicatori di Efficienza Economica						
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti/totale spesa processo)			182,57%	173,67%	210,81%	37,14%
Costo unitario (costo del servizio/collocazioni residue)			€ 1,91	€ 1,74	€ 1,45	-€ 0,29
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						
Questo processo evidenzia la ricchezza della risorse 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. Si rimanda alla scheda di Obiettivo del settore i risultati raggiunti attraverso la promozione del volontariato locale di singole persone.						

[illegible]

COMUNE PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 10 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA ANNO 2013					
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media biennio precedente	Performance attesa 2013	Performance realizzata	Scost.
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
% di utenti potenziali (richieste pervenute/bimbi 0-3 anni)		14,44%	12,07%	9,94%	-2,13%
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)		139%	121%	107%	-13,79%
giorni di apertura del servizio (% di apertura all'anno)		64%	64%	64%	0,00%
orario disponibilità media settimanale (ore occupate/ore max)		92%	92%	92%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
tempo medio in lista di attesa		30,00	30,00	30,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (budget / costo del processo)		19,97%	13,08%	17,44%	2,36%
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)		€ 302,22	€ 487,36	€ 367,45	-€ 89,72
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)		€ 11,29	€ 10,83	€ 10,53	-€ 2,51
Indicatori di Qualità					
gradimento servizio (indagine)		9,33	9	9	0,00
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		9,00	9	9	0,00
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. Rispetto agli indicatori centrali per la performance, che hanno un risultato positivo, si evidenzia una negatività relativa all'indicatore della percentuale di utenti potenziali, dovuto secondo le analisi effettuate dall'ufficio, alla errata previsione del numero dei bambini da 0 a 3 anni per l'anno 2013. Mentre la previsione di richieste non si è discostata in maniera pesante rispetto all'atteso, non è stato attentamente valutato il numero complessivo dell'aspettativa da 0 a 3 anni, soprattutto per il dato conosciuto del numero dei minori nati nel 2011 e 2012 a cui andava aggiunta la previsione dei nuovi nati sul 2013.					

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.

Ente: COMUNE DI PREGNANA MILANESE	
Compilato da (nome Responsabile della trasparenza): Gaetano Carlo Gaiera	
Data di compilazione: 14 aprile 2014	

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, nel Programma è indicato il termine previsto per la stessa? (SI/NO)	L'informazione pubblicata 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)	Not
Documenti:							
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	SI.	SI	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	

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	SI	SI		SI	SI	PDF
tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	SI	SI		SI	SI	PDF
scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 della legge n. 241/1990	SI	SI		SI	SI	PDF
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	SI	SI		SI	SI	PDF
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	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.).

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

Deliberazione Civit n. 112/2010 RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2013

ANALISI CARATTERI QUALITATIVI/QUANTITATIVI al 31/12/2013

INDICATORI *	VALORE
ETA' MEDIA DEL PERSONALE (anni)	46,53
ETA' MEDIA DEI RESPONSABILI (anni)	51,16
TASSO DI CRESCITA UNITA' DI PERSONALE NEGLI ANNI 2007 - 2013	-7%
% DI DIPENDENTI IN POSSESSO DI LAUREA	28,57%
% DI RESPONSABILI IN POSSESSO DI LAUREA	83,33%
ORE DI FORMAZIONE (media per dipendente)	2
TURNOVER DEL PERSONALE (per trasferim.dimissioni anno 2013)	0,00%
COSTI DI FORMAZIONE/SPESE DEL PERSONALE (1)	0,09%
NUMERO DIPENDENTI	27 + 1 Segretario
DI CUI UOMINI	9
DI CUI DONNE	18 +1 Segretario

ANALISI BENESSERE ORGANIZZATIVO **

INDICATORI***	VALORE
TASSO DI ASSENZE tot.(compreso ferie, perm., malat. mater., L.104/92)	18,98%
TASSO DI ASSENZE escluso ferie	5,42%
TASSO DI DIMISSIONI PREMATURE	3,57
TASSO DI RICHIESTE DI TRASFERIMENTO	0
TASSO DI INFORTUNI	14,29
STIPENDIO MEDIO PERCEPITO DAI DIPENDENTI (€ mese lordo)****	€ 2.070,72
% DI PERSONALE ASSUNTO A TEMPO DETERMINATO	0,00%

ANALISI DI GENERE**

INDICATORI	VALORE
% DI RESPONSABILI DONNE (su tutti i dip.uomini compresi)	62,50%
% DI RESPONSABILI DONNE (su tutti i responsabili)	85,71%
STIPENDIO MEDIO PERCEPITO DAL PERSONALE DONNA RESPONSABILE (€ mese lordo)	€ 3.277,14
STIPENDIO MEDIO PERCEPITO DAL PERSONALE DONNA NON RESPONSABILE (€ mese lordo)	€ 1.746,57
% DI PERSONALE DONNA ASSUNTO A TEMPO INDETERMINATO	100,00%
ETA' MEDIA DEL PERSONALE FEMMINILE RESPONSABILE	51,16
ETA' MEDIA DEL PERSONALE FEMMINILE NON RESPONSABILE	48,93
% DI PERS.DONNA LAUREATO RISPETTO AL TOT.PERSONALE FEMMINILE Segr.compreso	17,86%
ORE DI FEMMINILE FORMAZIONE (media per dipendente di sesso femminile)	2

* Segretario comunale compreso in convenzione 50% (totale 28 dipendenti).

** Escluso Segretario comunale (totale 27 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 2013 comprensivo di salario accessorio

(1) costo di formazione cap. 33601 € 1.000,00 rendiconto 2013
spese di personale rendiconto 2013 impegni € 1.100.668,00=

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013
Dirigenti	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Posizioni Organizzative	6,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	5,00	5,00
Dipendenti	21,00	22,00	22,00	23,00	23,00	23,00	22,00	22,00
Totale Personale in servizio	28,00	29,00	27,00	30,00	30,00	30,00	28,00	28,00

Età media del personale

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013
Dirigenti	49,00	50,00	0,00	55,00	56,00	57,00	57,00	58,00
Posizioni Organizzative	44,00	45,00	46,00	48,00	49,00	50,00	50,00	51,16
Dipendenti	43,00	43,00	44,00	44,00	45,00	46,00	46,00	46,53
Totale Età Media	45,33	46,00	45,00	49,00	50,00	51,00	51,00	51,90

Indici di assenza

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013
Malattia + Ferie + Altro	19,33%	16,24%	20,37%	19,77%	19,77%	19,77	19,77	18,98
Malattia	2,27%	1,11%	2,64%	2,92%	2,92%	2,92	2,92	3,19

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	€ 1.083.527,92	€ 1.085.378,88	€ 1.108.878,27	€ 1.113.449,87	€ 1.103.550,34	€ 1.103.236,00	€ 1.100.668,00	€ 1.100.668,00
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 8.000,00	€ 4.500,00	€ 7.000,00	€ 12.500,00	€ 3.500,00	€ 3.500,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 7.351,16	€ 2.886,50	€ 7.000,00	€ 12.500,00	€ 3.500,00	€ 3.500,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Spese correnti	€ 4.642.725,30	€ 4.827.372,09	€ 5.281.303,91	€ 6.056.025,00	€ 6.012.226,96	€ 5.782.930,00	€ 5.779.134,77	€ 5.779.134,77

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2012	2012
1. Costo personale su spesa corrente								
Spesa complessiva personale	23,34%	22,48%	21,00%	18,39%	18,36%	19,08%	19,05%	19,05%
Spese Correnti								
2. Costo medio del personale								
Spesa complessiva personale	€ 38.697,43	€ 37.426,86	€ 41.069,57	€ 37.115,00	€ 36.785,01	€ 36.774,53	€ 39.309,57	€ 39.309,57
Numero dipendenti								
3. Costo personale pro-capite								
Spesa complessiva personale	€ 172,78	€ 167,47	€ 162,50	€ 160,93	€ 157,97	€ 157,92	€ 156,68	€ 156,68
Popolazione								
4. Rapporto dipendenti su popolazione	224	223	253	231	233	233	251	251
Popolazione								
5. Rapporto dirigenti su dipendenti	21,00	22,00	0,00	23,00	23,00	23,00	22,00	22,00
Numero dipendenti								
Numero dirigenti								
6. Rapporto P.O. su dipendenti	3,50	3,67	4,40	3,83	3,83	3,83	4,40	4,40
Numero dipendenti								
Numero Posizioni Organizzative								
7. Capacità di spesa su formazione								
Spesa per formazione impegnata	91,89%	64,14%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Spesa per formazione prevista								
8. Spesa media formazione								
Spesa per formazione	€ 262,54	€ 99,53	€ 259,26	€ 416,67	€ 116,67	€ 116,67	€ 35,71	€ 35,71
Numero dipendenti								
9. Costo formazione su spesa personale								
Spesa per formazione	0,68%	0,27%	0,63%	1,12%	0,32%	0,32%	0,09%	0,09%
Spesa complessiva personale								