| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| **Centro d Responsabilità** | ***400 401 402 403 704*** | |
| **Missione 4** | ***Servizio educativo culturale*** | |
| **Programma 6** | ***Gestione dei servizi educativi e culturali*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4** |
| | ***Corso extrascolastico di nuoto*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 11** |

**Processo 5**

**Organizzare e gestire il corso di nuoto extrascolastico per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria**

**Finalità del Processo**

Il processo è completamente organizzato e gestito dall'ufficio che segue l'affidamento alla piscina, l'assistenza e la vigilanza agli alunni, l'affidamento del servizio di trasporto e la gestione diretta con le famiglie e gli alunni frequentanti, il personale della piscina dove si svolge il corso e quello della ditta di trasporto. La finalità è principalmente quella dello sviluppo di una attività sportiva extrascolastica che le famiglie apprezzano e richiedono, in quanto dà loro la possibilità di una gestione protetta e allo stesso tempo formativa dei figli dopo l'orario scolastico. In un'ottica di ottimizzazione dei costi il corso, rivolto agli alunni delle scuole primaria e secondaria di primo grado, è stato proposto ed organizzato in una stessa giornata, con orario unico. Sono confermate le tariffe all'utenza che risultano decisamente basse, rispetto ai costi sostenuti. L'attività sportiva si svolge presso la piscina di Nerviano; il trasporto assicurato agli utenti è affidato alla ditta del trasporto scolastico e l'assistenza agli alunni garantita dal personale della Cooperativa GP2 Servizi.

**Stakeholders**

**Famiglie con bimbi frequentanti il corso di nuoto extrascolastico**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017** | **Raggiunto nell'anno 2017** | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec.2014/2015/ | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.184 | 7.204 | 7.306 | 7.231 | 7350 | **7.352** | 101,67% | 100,03% |
| N° domande iscrizioni accolte | 62 | 40 | 40 | 47 | 38 | **38** | 80,28% | 100,00% |
| N° domande ricevute | 62 | 57 | 68 | 62 | 45 | **46** | 73,80% | 102,22% |
| N° iscritti corso di nuoto | 62 | 35 | 35 | 44 | 38 | **38** | 86,36% | 100,00% |
| N° alunni materne, elementari e medie | 789 | 502 | 884 | 725,00 | 870 | **870** | 120,00% | 100,00% |
| N° morosi | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | **0** | 0,00% | 0,00% |
| N° utenti/frequentanti | 53 | 35 | 31 | 40 | 35 | **38** | 95,80% | 108,57% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data richesta alla data attivazione del servizio | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | **7** | 100,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 34.062,51 | € 25.405,94 | € 28.971,81 | € 29.480,09 | € 25.273,67 | **€ 13.657,93** | 46,33% | 54,04% |
| Proventi di competenza | € 7.898,00 | € 9.056,00 | € 6.213,00 | € 7.722,33 | € 8.500,00 | **€ 3.775,50** | 48,89% | 44,42% |
| € morosità accertate | € 592,00 | € 129,50 | € 595,00 | € 438,83 | € 500,00 | **€ -** | 0,00% | 0,00% |
| € incassati su morosità | € 496,00 | € 129,50 | € 225,00 | € 283,50 | € 400,00 | **€ -** | 0,00% | 0,00% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| % gradimento servizio | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | **95%** | 105,56% | 105,56% |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | **8** | 100,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo |
| COLOMBO MARIA LUISA | D3 | 2% | Personale cooperativa prest.servizi | | |
| ZAMPEDRI MARA | C4 | 5% | | | |
| **Totale unità operative** | | | | | |

## PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 5 GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media triennio precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% soddisfazione delle richieste** (domande di assistenza accolte/domande ricevute) | 76% | 84,44% | 82,61% | 1,84% | |
| **% efficacia del servizio** (n. iscritti serv.nuoto/alunni materne, elementari e medie) | 6,07% | 4,37% | 4,37% | 0,00% | |
| **% di morosità** (morosi/utenti) | 8,40% | 11,43% | 0,00% | 11,43% | |
| **% morosità recuperate** (€ incassati su morosità/€ morosità accertate) | 64,60% | 80,00% | 0,00% | 80,00% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Puntualità nell'erogazione del servizio** (tempo di attesa espresso in giorni) | 7 | 7 | 7 | 0 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **% di copertura del servizio** (proventi di competenza /costo del processo) | 26,20% | 33,63% | 27,64% | 5,99% | |
| **Costo unitario del servizio** (costo del processo/utenti) | € 743,20 | € 722,10 | 359,42 € | € 362,69 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento servizio** (basato sui reclami o lamentele verso il servizio dall'utenza) | 90% | 90% | 95% | -5% | |
| **Valutazione del servizio da parte degli operatori** (indagine) | 8 | 8 | 8 | 0 | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*Il corso concluso a maggio 2017, non è stato ripreso a settembre in quanto la piscina di Nerviano ha chiuso l'attività; sono state contattate le altre piscine del territorio in un raggio di chilometri tale da poter organizzare la partecipazione degli alunni in modo funzionale alle esigenze delle famiglie, ma per l'orario extrascolastico richiesto nessun impianto era disponibile ad organizzare l'attività. Da precisare che il costo unitario del servizio risulta ridotto a circa la metà rispetto alle previsioni e agli precedenti, in quanto non risulta nel costo del processo la spesa riferita all'a.s. 2017-18 - mesi da ottobre a dicembre 2017.*

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| **Centro d Responsabilità** | ***400 401 402 403 704*** | |
| **Missione 5** | ***Servizio educativo culturale*** | |
| **Programma 2** | ***Gestione dei servizi educativi e culturali*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4** |
| | ***Gestione biblioteca comunale*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 12** |

**Processo 6**

## Gestire la biblioteca e le attività più strettamente ad essa connesse

**Finalità del Processo**

Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura rivolte a tutte le fasce di età della popolazione, promuovendo incontri/presentazione di libri, mostre mercato di libri, mostre d'arte di genere diverso dalla pittura, alla fotografia e alla scultura., secondo anche le richieste dell'utenza e le proposte presentate da artisti. Il processo vede una stretta e fattiva collaborazione con la Commissione Biblioteca, nella proposta di iniziative culturali mirate sulla promozione della lettura sempre più qualificate e rivolte alle diverse fasce della popolazione. L'obiettivo rimane quello di migliorare l'offerta di attività riducendo i costi nell'ottica del contenimento della spesa, che si ritiene possibile anche per il collaborativo coinvolgimento dei componenti della commissione e di soggetti terzi coinvolti nella realizzazione delle proposte culturali. Sempre fondamentale il coinvolgimento delle associazioni di volontariato in ambito culturale, disponibili a lavorare per realizzazre programmi culturali di interesse. Si mantiene ormai nei processi ordinari il progetto "Crescere coi libri" rivolto alle famiglie con neonati, finalizzato alla promozione della lettura quale strumento di rafforzamento dei legami affettivo-cognitivi tra genitori e figli, oltre che di avvicinare alla lettura anche i più piccoli. Nel 2015 sono stati donati n. 72 libri. Nel corso del mese di aprile 2017 si realizzerà il nuovo incontro con le famigli e i nuovi nati del 2016 ed è previsto il dono di n. 84 libri. Con l'Ufficio Tecnico e gli assessorati competenti è in corso la riprogettazione degli spazi della biblioteca, per creare un'adeguata zona di accoglienza, ampliare l'area di consultazione e prestito librario e in parte lo spazio dedicato ai più piccoli, dove vengono svolte anche attività ludico ricreative e di animazione del libro. Un obiettivo sempre finalizzato ad ampliare gli spazi culturali è quello dell'ampliamenro della sala di lettura, ma anche sala incontri "G. Carenzi". Obiettivo straordinario dell'ufficio sarà, compatibilmente con il processo dei lavori strutturali, mantenere il servizio nel suo complesso, salvo verifiche in itinere.

**Stakeholders**

**Cittadini**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | Atteso nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec.2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7.219 | 7350 | **7.352** | 101,84% | 100,03% |
| N° utenti (utilizzatori del prestito nell'anno considerato) | 618 | 642 | 600 | 620 | 650 | **652** | 105,16% | 100,31% |
| N° prestiti | 10856 | 11570 | 11313 | 11.246 | 10000 | **10706** | 95,20% | 107,06% |
| h apertura settimanale | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | **20** | 100,00% | 100,00% |
| N° partecipanti incontri | 525 | 700 | 750 | 658 | 600 | **700** | 106,33% | 116,67% |
| N° incontri lettura/con autori/ mostre organizzate | 21 | 27 | 25 | 24 | 25 | **18** | 73,97% | 72,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio attesa prestito all'interno della biblioteca (minuti) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** | 100,00% | 100,00% |
| Tempo medio prenotazione/attesa prestito interbibliotecario (giorni) | 5 | 7 | 7 | 6 | 7 | **7** | 110,53% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 61.686,84 | € 55.936,37 | € 62.704,53 | € 60.109,25 | € 100.409,00 | **€ 37.205,44** | 61,90% | 37,05% |
| Proventi di competenza | € 6.393,41 | € 1.046,00 | € 830,00 | € 2.756,47 | € 1.500,00 | **€ 1.418,00** | 51,44% | 94,53% |
| Costo iniziative specifiche svolte in biblioteca | € 2.757,46 | € 1.626,50 | € 1.755,04 | € 2.046,33 | € 3.000,00 | **€ 3.414,00** | 166,83% | 113,80% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (basato sulle segnalazini di disfunzioni e lamentele da parte dell'utenza) | 85% | 90% | 90% | 88% | 90% | **90%** | 101,89% | 100,00% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | Nominativo |
| COLOMBO MARIA LUISA | D3 | 5% | | | | |
| VEGEZZI CLAUDIO | C3 | 52% | | | | |
| **Totale unità operative** | | | | | | |

## PROGRAMMA 4 PROGETTO 2 PROCESSO 6 GESTIRE LA BIBLIOTECA

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% utilizzo del servizio** (N. utenti/popolazione) | 8,59% | 8,84% | 8,87% | -0,02% | |
| **media prestiti** (prestiti/utenti) | 18,14 | 15,38 | 16,42 | -1,04 | |
| **tasso di accessibilità** (h apertura settimanali/36 ore lavorative) | 55,56% | 55,56% | 55,56% | 0,00% | |
| **tasso di partecipazione /media dei partecipanti** (N. partecipanti iniziative/N. iniziative organizzate) | 27,05 | 24,00 | 38,89 | -14,89 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio di attesa per il prestito** | 5 | 5 | 5 | 0 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo prestito** (costo processo/n. prestiti) | € 5,34 | € 10,04 | € 3,48 | € 6,57 | |
| **Costo pro capite** (costo processo/popolazione) | € 8,33 | € 13,66 | € 5,06 | € 8,60 | |
| **Costo delle inziative** (costo complessivo iniziative / popolazione) | € 0,28 | € 0,41 | € 0,46 | -€ 0,06 | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento servizio** (indagine) | 88% | 90% | 90% | 0% | |
| | | | | | |
| | | | | | |

### Analisi del risultato e motivazioni

*Nell'analisi del presente processo è essenziale spiegare il dato preciso del costo del medesimo, che è stato definito esattamente considerando la ripartizione corretta della relativa spesa del personale calcolata sulla percentuale di tempo lavorato sul servizio da parte di ciascuna unità di personale interessato. Tale calcolo ha indotto una riduzione del costo e di conseguenza un maggior risultato nella performance realizzata. Vedi in particolare il costo del prestito e il costo procapite del servizio.*

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)** | **ANNO** | **2017**

**Obiettivo di processo**

**Misurazione della performance**

**Centro d Responsabilità** *400 401 402 403 704*
**Missione 5** *Servizio educativo culturale*
**Programma 2** *Gestione dei servizi educativi e culturali* **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4**
*Servizi culturali e del tempo libero* **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 12 24**

**Processo 7**

## Organizzare manifestazioni ed eventi culturali programmate dall'Amministrazione Comunale

**Finalità del Processo**

Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia attraverso la collaborazione con le associazioni culturali e ricreative locali. All'interno del presente processo si colloca uno degli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale: la realizzazione di iniziative e manifestazioni quali offerte culturali, ricreative e del tempo libero realizzate per la cittadinanza durante tutto l'anno in orario serale e in giornate festive. Il processo si pone l'obiettivo di garantire alla cittadinanza, secondo le diverse fasce di età e secondo eventuali specifiche richieste da parte dei cittadini, eventi culturali, ricreativi e del tempo libero, nonché di carattere educativo e formativo collegate alle attività delle istituzioni scolastiche. L'obiettivo, trasversale con tutti gli altri settori, consiste nel supporto organizzativo al settore educativo culturale nell'organizzazione delle diverse manifestazioni comunali come, a titolo di esempio, il Marzo Donna, Art'in Strada - Festa di Primavera, la Festa del Paese, Festa della Biblioteca, le iniziative natalizie, le Stagioni teatrale e lirica presso teatri milanesi, le iniziative collegate alle celebrazioni istituzionali ed inserite in un programma aggiuntivo alle commemorazioni del 25 Aprile e del 2 Giugno. L'obiettivo comprende l'attività informativa capillare alla cittadinanza delle singole iniziative e manifestazioni, anche attraverso i mezzi di comunicazione informatici; la presenza del personale appartenente alla Polizia Locale durante le iniziative organizzate e/o patrocinate dall'Amministrazione, finalizzato al controllo e mantenimento dell'ordine, alla la gestione della viabilità e dell'utilizzo degli spazi pubblici in occasioni di manifestazioni; la gestione dei rapporti con le associazioni culturali; il supporto tecnico operativo nell'organizzazione delle iniziative culturali e manifestazioni di cui sopra, da parte dell'ufficio tecnico con proprio personale, sia in orario che fuori dall'orario di lavoro. Attraverso convenzione con Anci Lombardia si è proceduto a fine 2016 al reclutamento si due unità di servizio civile volontario. Siamo in attesa delle nuove procedure per attivare unità dipersonale in Dote Comune con Regione Lomabrdia. Da più anni nell'ambito del processo è stata introdotta l'indagine sul grado di soddisfazione da parte dell'utenza in merito alle proposte culturali ed iniziative realizzate, al fine di monitorare il miglioramento del processo; in modo più o meno completo, con questionario o interviste telefoniche/dirette, su tutte le iniziative la verifica si propone ogni anno. Per il 2017 è previsto un intervento strutturale su uno spazio molto utilizzato per diverse iniziative culturali e del tempo libero: l'auditorium comunale di via Varese. L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere lo spazio il più possibile utilizzabile quale sala adatta a rappresentazioni teatrali, senza però rinunciare alla caratteristica polifunzionale, necessaria per le numerose e diverse richieste da parte delle associazioni e della scuola.

**Stakeholders**

**Cittadini/Associazioni e gruppi locali**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | Atteso nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec.2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017 Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.184 | 7.204 | 7.306 | 7.231 | 7350 | **7.352** | 101,67% | 100,03% |
| N. complessivo di iniziative culturali | 72 | 85 | 100 | 86 | 90 | **103** | 120,23% | 114,44% |
| N. iniziative culturali finanziate | 51 | 41 | 49 | 47 | 40 | **45** | 95,74% | 112,50% |
| N. partecipanti | 4860 | 5.950 | 6.900 | 5.903 | 6500 | **6250** | 105,87% | 96,15% |
| N. iniziative culturali comunali | 58 | 77 | 88 | 74 | 70 | **84** | 113,00% | 120,00% |
| N. domande contributi accolte | 14 | 13 | 19 | 15 | 9 | **9** | 58,70% | 100,00% |
| N. domande contributi presentate | 14 | 13 | 19 | 15 | 9 | **9** | 58,70% | 100,00% |
| N. domande contributi ammissibili | 14 | 13 | 19 | 15 | 9 | **9** | 58,70% | 100,00% |
| N. domande patrocinio accolte | 14 | 18 | 14 | 15 | 17 | **19** | 123,91% | 111,76% |
| N. domande patrocinio presentate | 14 | 18 | 14 | 15 | 17 | **19** | 123,91% | 111,76% |
| N. domande patrocinio ammissibili | 14 | 18 | 14 | 15 | 17 | **19** | 123,91% | 111,76% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali - giorni | 30 | 20 | 20 | 23,33 | 20 | **15** | 64,29% | 75,00% |
| Tempo medio erogazione patrocinio - giorni | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | **8** | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 94.980,87 | € 90.869,53 | € 92.256,29 | € 92.702,23 | € 90.307,00 | **€ 67.653,76** | 72,98% | 74,92% |
| Costo complessivo delle iniziative | € 38.175,37 | € 40.137,00 | € 45.469,68 | € 41.260,68 | € 48.000,00 | **€ 45.326,34** | 109,85% | 94,43% |
| € contributi complessivamente erogati | € 9.200,00 | € 10.750,00 | € 11.650,00 | € 10.533,33 | € 9.000,00 | **€ 11.205,00** | 106,38% | 124,50% |
| € introiti | € 15.261,00 | € 27.603,00 | € 25.156,63 | € 22.673,54 | € 15.000,00 | **€ 17.869,58** | 78,81% | 119,13% |
| N. beneficiari | 14 | 16 | 19 | 16 | 15 | **15** | 91,84% | 100,00% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (indagine dal 2009) | 85% | 90% | 95% | 90,00% | 95% | **90%** | 100,00% | 94,74% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Nominativo | Costo | Nominativo |
| COLOMBO MARIA LUISA | D3 | 15% | | | | |
| VEGEZZI CLAUDIO | C3 | 13% | | | | |
| ZAMPEDRI MARA | C4 | 2% | | | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 5% | | | | |
| COLOMBO MARIA CRISTINA | B3 | 1% | | | | |
| PRAVETTONI MARIA GRAZIA | C5 | 0,5% | | | | |
| SALVI ANTONELLA | B7 | 0,5% | | | | |
| FERZOCO FLAVIO | C2 | 3% | | | | |
| RAVÌ MICHELE | C1 | 3% | | | | |
| **Totale unità operative** | | | | | | |

## PROGRAMMA 4 PROGETTO 7 PROCESSO 7 ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media triennio precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **Contribuzione all'offerta culturale** (N. iniziative finanziate/n. iniziative culturali complessive) | 54,86% | 44,44% | 43,69% | 0,76% | |
| **Media partecipazione alle iniziative** (N. partecipanti/n.iniziative culturali complessive) | 68,91 | 72,22 | 60,68 | 11,54 | |
| **Grado di sostegno comunale** (N. iniziative culturali comunali/n. iniziative culturali complessive) | 86,77% | 77,78% | 81,55% | -3,78% | |
| **% soddisfazione delle richieste di contributo** (domande accolte/domande ammesse) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | |
| **% soddisfazione delle richieste di patrocinio** (domande accolte/domande presentate) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali** | 23 | 20 | 15 | 5,00 | |
| **Tempo medio erogazione patrocinio** | 8 | 8 | 8 | 0,00 | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo medio delle iniziative** (costo complessivo iniziative/iniziative realizzate) | € 481,64 | € 533,33 | € 440,06 | € 93,27 | |
| **Costo unitario del servizio** (costo complessivo processo/n. partecipanti) | € 15,70 | € 13,89 | € 10,82 | € 3,07 | |
| **Costo pro capite del servizio** (costo complessivo processo/popolazione) | € 12,82 | € 12,29 | € 9,20 | € 3,08 | |
| **% Copertura dei costi** (entrate/costocomplessivo delle iniziative) | 54,95% | 31,25% | 39,42% | -€ 0,08 | |
| **Valore medio contributi erogati annualmente** (€ complessivamente erogati/n. beneficiari) | € 644,90 | € 600,00 | € 747,00 | -€ 147,00 | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento servizio** (indagine) | 90,00% | 95,00% | 90,00% | 5,00% | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*Anche per il presente processo l dato preciso del costo del medesimo è stato definito considerando in modo esatto la ripartizione della spesa del personale calcolata sulla percentuale di tempo lavorato sul servizio da parte di ciascuna unità di personale interessato. Nonostante il ricalcolo del costo di processo, i risultati ottenuti sono soddisfacenti, tranne per il valore medio dei contributi erogati a fronte di una diminuzione dei benificiari.*

| PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| **Centro d Responsabilità** | ***400 401 402 403 704*** | |
| **Missione 6** | ***Servizio educativo culturale*** | |
| **Programma 1** | ***Gestione dei servizi educativi e culturali*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4** |
| | ***Servizi culturali e del tempo libero*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 13 25** |

**Processo 8**

## Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive

**Finalità del Processo**

Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Proporre inizitive sportive e del tempo libero di qualità in collaborazione con le associazioni sportive del territorio e in modo autonomo integrando l'offerta delle attività in modo da coinvolgere il più possibile tutte le fasce di popolazione. All'interno del presente processo ci si propone di mantenere la stretta collaborazione con le associazioni sportive locali nella gestione degli impianti, nell'offerta di attività ed iniziative, in quanto per l'uso attuale delle strutture comunali non ci sono margini di ampliamento di utilizzo. Infatti in tal senso si intende mantenere il Protocollo d'Intesa tra Comune e Associazione Solidalinsieme per mettere a disposizione delle associazioni e gruppi sportivi locali la palestra sita presso via Po, 49 sede delle cooperative sociali GPII e GP2, gestita da Soidalinsieme, a tariffe agevolate e assimilate a quelle delle palestre comunali. Rimane l'obiettivo di una diminuzione del costo medio giornaliero delle strutture, compatibilmente con le disponibilità ed usi effettivi. Rispetto alla gestione del Centro Sportivo non è stato possibile chiudere con l'affidamento della concessione a causa di due gara andate deserte del 2016, pertanto, nel corso del 2017 è stata avviata la procedura di co-progettazione con enti del terzo settore per avviare un nuovo affidamento e la riapertura completa del centro. A dicembre 2017 si è definito il programma condiviso con l'Amministrazione Comunale delle attività ed eventi che impegneranno la nuova gestione. Nel corso del gennaio 2018 è stata firmata la convenzione con Lab18 Culture Sportive Associazione Sportiva Dilettantistica srl nuovo gestore. Con la Cooperativa sociale Koiné, si sono avviate e proseguite per tutto l'anno gli interventi e le attività agro ambientali e sportive sull'area verde del Fontanile Serbelloni e presso il CAL Costa Azzurra Lab - aula laboratorio didattico, così denominata nel corso del 2017 dagli alunni della scuola primaria. Le attività proposte hanno riguardato principalmente laboratori per le scuole e la cittadinanza in generale, occasioni di incontro, di socializzazione, nonchè momenti di studio e di conoscenza degli aspetti naturalistici, della flora e fauna locale, dell'importanza idrica del sito, che stanno contribuendo a riportare l'area del Fontanile al centro dell'attenzione, dell'interesse e della frequenza da parte dei cittadini. Nel progetto sono sempre presenti e coinvolti attivamente i seguenti enti DAVO, I.C.S. Rizzoli, Scuola dell'Infanzia Gattinoni, Associazioni Libera Caccia e Il Prisma.

**Stakeholders**

**Cittadini / Società sportive**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | Atteso nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec.2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7219,33 | 7350 | **7.352** | 101,84% | 100,03% |
| N. impianti | 8 | 8 | 8 | 8,00 | 8 | **8** | 100,00% | 100,00% |
| Ore settimanali di utilizzo | 219 | 219 | 219 | 219,00 | 219 | **219** | 100,00% | 100,00% |
| Ore settimanali di apertura | 219 | 219 | 219 | 219,00 | 219 | **219** | 100,00% | 100,00% |
| N. iniziative sportive | 21 | 21 | 13 | 18,33 | 21 | **16** | 87,27% | 76,19% |
| N. iniziative sportive finanziate | 10 | 10 | 11 | 10,33 | 10 | **3** | 29,03% | 30,00% |
| N. richieste di contributo | 6 | 6 | 6 | 6,00 | 6 | **2** | 33,33% | 33,33% |
| N. patrocini | 7 | 4 | 4 | 5,00 | 8 | **3** | 60,00% | 37,50% |
| N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti | 4 | 3 | 3 | 3,33 | 3 | **3** | 90,00% | 100,00% |
| N. impianti affidati in concessione | 1 | 1 | 0 | 0,67 | 1 | **1** | 150,00% | 100,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributi - giorni | 30 | 20 | 15 | 21,67 | 20 | **15** | 69,23% | 75,00% |
| Tempo medio concessione patrocini - giorni | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | **8** | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 73.954,61 | € 65.174,89 | € 60.080,10 | € 66.403,20 | € 58.798,00 | **€ 49.122,38** | 73,98% | 83,54% |
| Proventi di competenza | € 54.874,82 | € 54.781,57 | € 11.757,00 | € 40.471,13 | € 32.000,00 | **€ 24.303,60** | 60,05% | 75,95% |
| N. gg apertura impianti | 270 | 270 | 270 | 270,00 | 270 | **270** | 100,00% | 100,00% |
| € contributi assegnati | € 29.285,00 | € 37.463,17 | € 27.470,00 | € 31.406,06 | € 35.000,00 | **€ 25.350,00** | 80,72% | 72,43% |
| costi impianti (utenze e spese generali) | € 21.883,25 | € 27.597,25 | € 15.175,21 | € 21.551,90 | € 27.000,00 | **€ 20.914,02** | 97,04% | 77,46% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| % gradimento dei servizi (indagine) | 70% | 70% | 70% | 70% | 70% | **70%** | 100,00% | 100,00% |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine) | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | **7** | 100,00% | 100,00% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo |
| COLOMBO MARIA LUISA | D3 | 10% | | | |
| ZAMPEDRI MARA | C4 | 10% | | | |
| **Totale unità operative** | | | | | |

## PROGRAMMA 4 PROGETTO 3 8 PROCESSO 8 GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **Tasso di accesso** (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura) | 100,00% | 100% | 100,00% | 0,00% | |
| **Grado di utilizzabilità degli impianti** (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti) | 42% | 37,50% | 37,50% | 0,00% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **% di copertura del servizio** (proventi di competenza/ costo del processo) | 60,95% | 54,42% | 49,48% | 4,95% | |
| **Costo pro capite** (costo del processo/popolazione) | € 9,20 | € 8,00 | € 6,68 | € 1,32 | |
| **Costo medio giornaliero** (costi impianti / n° giorni apertura impianti) | € 79,82 | € 100,00 | € 77,46 | € 22,54 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento dei servizi** (indagine) | 70,00% | 70% | 70% | 0% | |
| **Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori** (indagine) | 7 | 7 | 7 | 0 | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*Anche rispetto all'analisi del presente processo è essenziale spiegare il dato preciso del costo del medesimo, definito esattamente considerando la ripartizione corretta della spesa del personale calcolata sulla percentuale di tempo lavorato sul servizio da parte di ciascuna unità di personale interessato. Tale calcolo ha comportato una rilevante riduzione del costo del processo, incidendo sui risultati ottenuti di conseguenza. Vedi in particolare il costo procapite del servizio e il costo medio giornaliero delle strutture sportive gestite.*

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| PIANO DELLA PERFORMANCE | | | | |
| **MISSIONI E PROGRAMMI** | **SERVIZIO** | **PROCESSO** | **PROGRAMMA PREGNANA MILANESE** | **PROGETTO PREGNANA MILANESE** |
| missione programmi 1 e 2 e 3 FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE | 1 POLIZIA LOCALE | Gestire i servizi di prevenzione e controllo sicurezza stradale | 5 | 1 |
| | | Vigilanza | 5 | 1 |
| | | Vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva | 5 | 1 |
| | | Gestire le sanzioni amministrative | 5 | 1 |
| | | Commercio | 5 | 1 |
| | | Reperibilità | | |
| | | | | |
| | | | | |

| N. | ELENCO PROCESSI | SETTORE |
|---|---|---|
| 1 | GESTIRE I SERVIZI DI PREVENZIONE E CONTROLLO SICUREZZA STRADALE | POLIZIA MUNICIPALE |
| 2 | VIGILANZA | POLIZIA MUNICIPALE |
| 3 | VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA | POLIZIA MUNICIPALE |
| 4 | SANZIONI AMMINISTRATIVE | POLIZIA MUNICIPALE |
| 5 | COMMERCIO | POLIZIA MUNICIPALE |
| 6 | REPERIBILITA' | POLIZIA MUNICIPALE |
| | | |
| | | |
| | | |

| Comune di Pregnana Milanese | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**

| | | |
|---|---|---|
| Centro di responsabilità | ***500 707*** | |
| Missione 3 | ***Servizio di Polizia Locale*** | |
| Programmi 1 e 2 | ***Gestione Servizi di Polizia Locale*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 5** |
| | ***Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 14** |

**Processo 1**

**Gestire i servizi e le attività finalizzate alla prevenzione ed al controllo della sicurezza stradale ed in generale alla sicurezza dei cittadini.**

**Finalità del Processo**

**E' stato garantito il controllo del territorio con particolare riferimento gli interventi in materia di sicurezza stradale.**
L'attività è consistita 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 quelli riguardanti la tutela del territorio.
All'interno di questo processo **sono comprese tutte le attività legate alla viabilità** con particolare attenzione alle **modifiche viabilistiche** che verranno effettuate per garantire una maggiore sicurezza degli utenti deboli, in armonia con le indicazioni del Piano Urbano del Traffico ed **all'assistenza al settore Assetto ed uso del Territorio** per le chiusure in occasione della **manutenzione straordinaria delle strade.**
Viene ricompresa nel processo, **l'attività di rilascio e successivo controllo delle occupazioni del suolo pubblico,** anche di quelle che comportano una manomissione dello stesso. Anche per il 2017 è stato continuato l'importante lavoro di coordinamento con la partecipata Ge.Se.M. sono state riviste tutte le procedure al fine di armonizzare il lavoro pregresso con l'attuale, incidendo il meno possibile sull'efficacia del procedimento e, soprattutto, evitando di allungare i tempi di rilascio delle autorizzazioni.
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 **gesione degli acquisti di beni e servizi** necessari al regolare svolgimento dell'attività stessa.
Sono state prese in considerazione anche le attività inerenti alla **Protezione Civile** sia come interventi straordinari sia ordinari (rapporti con le associazioni, la Prefettura, esercitazioni, gestione del Gruppo Comunale, ecc.), nonchè la gesione del **Gruppo Comunale di Pronta Reperibilità.**

**Stakeholders**

**Automobilisti, ciclisti e pedoni-cittadinanza in generale**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto anno 2017 Rendiconto** | Raggiunto nell'anno 2017/ Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno/2017 Atteso nell'anno/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7.219 | 7.350 | 7.352 | 101,84% | 100,03% |
| **Km territorio** | 4,93 | 4,93 | 4,93 | 5 | 4,93 | 4,93 | 100,00% | 100,00% |
| **Km strade** | 36,55 | 36,55 | 36,55 | 37 | 36,55 | 36,55 | 100,00% | 100,00% |
| N. ore servizio complessive Polizia Locale | 8.668 | 8.341 | 5.740 | 7.583 | 8.400 | 5.822 | 76,78% | 69,31% |
| N. controlli servizio C.d.S. | 450 | 455 | 2,00 | 302 | 450 | 45 | 14,88% | 10,00% |
| N. ore dedicate al coordinamento, aggiornamento ed organizzazione | 850 | 815 | 400 | 688 | 890 | 400 | 58,11% | 44,94% |
| N. ore vigilanza sul territorio | 4.672 | 3.246 | 1.560 | 3.159 | 3.700 | 1.500 | 47,48% | 40,54% |
| N. ore servizio pattuglie stradali | 700 | 700 | 92 | 497 | 600 | 90 | 18,10% | 15,00% |
| n. sinistri | 21 | 21 | 13 | 18 | 18 | 2 | 10,91% | 11,11% |
| N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate | 174 | 129 | 18 | 107 | 100 | 12 | 11,21% | 12,00% |
| N. violazioni globali | 407 | 412 | 180 | 333 | 400 | 297 | 89,19% | 74,25% |
| N. interventi di pronta reperibilità | 44 | 12 | 10 | 22 | 30 | 23 | 104,55% | 76,67% |
| N. totale dei dipendenti dell'ente | 26 | 27 | 26 | 26 | 26 | 27 | 102,53% | 103,85% |
| N. dipendenti del processo | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio in minuti per intervento su chiamata (**solo sicurezza** | 10 | 10 | 10 | 10,00 | 10 | 10 | 100,00% | 100,00% |
| Tempo medio in minuti per intervento su chiamata (**controllo territorio ed attività della popolazione**) | 15 | 15 | 15 | 15,00 | 15 | **15** | 100,00% | 100,00% |
| Tempo medio in minuti per intervento su chiamata (**Reperibillità**) | | **20** | **20** | 13,33 | 20 | **20** | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| N. infrazioni | 407 | 412 | 180 | 333,00 | 400 | 297 | 89,19% | 74,25% |
| Costo del processo | € 121.998,85 | € 126.828,80 | € 174.414,02 | 141.080,56 | € 162.657,25 | € 190.851,30 | 135,28% | 117,33% |
| Proventi di competenza (verbalizzato) | € 54.172,05 | € 50.883,40 | € 18.379,30 | 41.144,92 | € 80.000,00 | € 20.562,75 | 49,98% | 25,70% |
| Proventi di competenza (incassato) | € 49.754,54 | € 17.122,20 | € 2.148,20 | 23.008,31 | € 48.000,00 | € 7.118,55 | 30,94% | 14,83% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| N. ricorsi accolti | 2 | 0,00 | 0,00 | 0,67 | 4,00 | 0,00 | 0,00% | 0,00% |
| N. sanzioni totali | 407 | 412 | 180 | 333,00 | 400 | 297 | 89,19% | 74,25% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| ZARBA PAOLA LORENA TIZIANA | D2 | 50% | | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 39% | | | |
| FERZOCO FLAVIO | C2 | 62% | | | |
| DI VITO SAMANTHA | C1 | 5% | | | |
| RAVÌ MICHELE | C1 | 60% | | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

## PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 1 SICUREZZA STRADALE

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% Controlli**<br>(n. controlli C.d.S/ore vigilanza sul territorio) | 9,57% | 12,16% | 3,00% | 9,16% | |
| **Tasso presenza**<br>(ore servizio pattuglie stradali/Km territorio) | 10087,90% | 12170,39% | 1825,56% | 10344,83% | |
| **Tasso sicurezza stradale**<br>(N. sinistri/n. Km strade) | 50,16% | 49,25% | 5,47% | 43,78% | |
| **% sanzioni immediatam.contestate**<br>(violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali) | 32,13% | 25,00% | 4,04% | 20,96% | |
| **% di presenza sul territorio**<br>(ore vigilanza/ore complessive di servizio) | 41,66% | 44,05% | 25,76% | 18,28% | |
| **% di personale dedicato**<br>(n. pers dipendente sal settore / n. dipendenti totali) | 18,99% | 19,23% | 18,52% | 0,71% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio di intervento su chiamata in minuti**<br>**(Da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale - minuti)** | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 0,00 | |
| **Tempo medio di intervento su chiamata in minuti**<br>**(Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della poplazione- minuti)** | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 0,00 | |
| **Pronta reperibilità: tempo medio di intervento su chiamata in minuti**<br>**(Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della poplazione- minuti)** | 20,00 | 13,33 | 20,00 | -6,67 | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Valore medio sanzioni**<br>(proventi di competenza/n. infrazioni) | € 123,56 | € 200,00 | € 69,23 | € 130,77 | |
| **Costo pro capite**<br>(Costo del processo/Popolazione) | € 19,54 | € 22,13 | € 25,96 | -€ 3,83 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% contestazioni**<br>(N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali) | 0,20% | 1,00% | 0,00% | 1,00% | |
| **% gradimento servizio**<br>(indagine) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | |

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) **2017**

**Obiettivo di processo**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di responsabilità | ***500 507*** | |
| Missione 3 | ***Servizio di Polizia Locale*** | |
| Programmi 1 e 2 | ***Gestione servizi di Polizia Locale*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 5** |
| | ***Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale*** | **DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 14** |

**Processo 2**

## PATTUGLIAMENTO TERRITORIO

**Finalità del Processo**

E' stato garantito 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 diurno, serale e notturno** che è stato effettuato nei mesi estivi e fa parte anche degli obiettivi strategici dell'ente ed è supportato da una progettualità specifica oggetto di retribuzione di risultato.
Durante questi servizi sono stati anche svolti controlli specifici di **Polizia Stradale** (autovelox/etilometro/apparecchiatura controllo targhe), di **Polizia Amministrativa** sono state effettuate verifiche sul regolare svolgimento **dell'attività dei pubblici esercizi**, di controllo e prevenzione dei fenomeni di **spaccio delle sostanze stupefacenti** e di **prostituzione su strada** anche in collaborazione con i Carabinieri.

**Stakeholders**

**Cittadini**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017** | Raggiunto nell'anno 2017/ Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno/2017 Atteso nell'anno/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7219,33 | 7.350 | 7.352 | 101,84% | 100,03% |
| N. ore settimanali di vigilanza | 95 | 85 | 85 | 88,33 | 85 | 85 | 96,23% | 100,00% |
| N. ore settimanali lavorate | 178 | 160 | 63 | 133,67 | 160 | 141 | 105,49% | 88,13% |
| N. ore serali | 200 | 118 | 92 | 136,67 | 100 | 90 | 65,85% | 90,00% |
| N. ore vigilanza sul territorio | 4.672 | 3.246 | 92 | 2670,00 | 4.000 | 100 | 3,75% | 2,50% |
| N. agenti | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 4 | 4 | 100,00% | 100,00% |
| N. ore extra-orario (anche nella fascia diurna) | 790 | 546 | 426 | 587,33 | 400 | 841 | 143,19% | 210,25% |
| N. ore complessive del servizio | 8.668 | 8.341 | 8.400 | 8469,67 | 8.400 | 5.822 | 68,74% | 69,31% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio in minuti per intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento) | 10 | 10 | 10 | 10,00 | 10 | 10 | 100% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| N. infrazioni | 42 | 32 | 2 | 25,33 | 35 | 8 | 32% | 22,86% |
| Costo del processo | € 19.860,28 | € 20.813,18 | € 22.492,38 | 21.055,28 | € 22.492,38 | € 15.324,12 | 73% | 68,13% |
| Proventi di competenza | € 5.128,00 | € 26.199,08 | € 750,00 | 10.692,36 | € 8.500,00 | € 3.819,00 | 36% | 44,93% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| N. ricorsi accolti | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00% | 0,00% |
| N. sanzioni totali | 37 | 0 | 2 | 13,00 | 35 | 8 | 61,54% | 22,86% |
| % gradimento servizio (indagine) | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo |
| ZARBA PAOLA LORENA TIZIANA | D2 | 6% | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 12% | | |
| FERZOCO FLAVIO | C2 | 12% | | |
| DI VITO SAMANTHA | C1 | 0% | | |
| RAVÌ MICHELE | C1 | 12% | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 2 VIGILANZA ANNO 2017**

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% Presenza vigili sul territorio** (ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate) | 66,08% | 53,13% | 60,28% | -7,16% | |
| **presidio serale** (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio) | 5,12% | 2,50% | 90,00% | -87,50% | |
| **Rapporto popolazione/agenti** (popolazione/n. agenti) | 1804,83 | 1837,50 | 1838,00 | -0,50 | |
| **% servizi presidio extra orario** (n° ore extra orario/n° ore complessive pm) | 6,93% | 4,76% | 14,45% | -9,68% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio di intervento su chiamata in minuti** (da segnalazione ad intervento) | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 0,00 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Valore medio sanzioni** (proventi di competenza/n. infrazioni) | € 422,07 | € 242,86 | € 477,38 | -€ 234,52 | |
| **Costo pro capite del servizio** (Costo del processo/Popolazione) | € 2,92 | € 3,06 | € 2,08 | € 0,98 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento servizio** (indagine) | | | | | |

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO 2017

## Obiettivo di processo

Centro di responsabilità
Missione 3
Programmi 1 e 2

***500 707***
***Servizio di Polizia Locale***
***Gestione servizi di Polizia Locale***
***Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale***

**DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 5**
**DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 14**

## Processo 3

### Gestire i servizi di controllo sull'attività edilizia, commerciale e produttiva

## Finalità del Processo

E' stato garantito il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.
Tale attività è consistita nel **vigilare principalmente sul controllo del rispetto delle ordinanze sindacali e dei Regolamenti Comunali e sulla normativa nazionale e regionale al di fuori del Codice della Strada.** Sono rientrati nei compiti di controllo ordinario del territorio anche i servizi mirati relativi alle verifiche in ambiti specifici che ricomprendono diverse materie.
L'attività si è **concretizzata specialmente nella prevenzione**, attraverso azioni mirate e finalizzate alla **divulgazione di note informative** con 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/canile rifugio ed il servizio veterinario dell'ASL**, nonché il **controllo delle aree boschive** dove si insediano con regolarità **gruppi di rom** che devono essere **sgombrati e le cui baracche devono essere demolite e smaltite.**
Come per gli anni passati, anche per quest'anno il processo contemplerà l'attività di controllo del **corretto conferimento dei rifiuti nonchè quella di monitoraggio degli abbandoni** incontrollati di rifiuti, in collaborazione con la partecipata Ge.Se.M.
E' stata anche ripresa l'attività di **controlli sui cantieri,** in armonia con le attività del Settore Tecnico relative ai controlli sull'amianto e sugli abusi edilizi.
Questo processo comprende anche l'attività di **controllo dei giochi leciti** con particolare riferimento alle slot machine presenti nei pubblici esercizi, in ottemperanza al **protocollo tra sindaci** siglato anche dal comune di Pregnana per **l'arginamento del fenomeno della ludopatia.**
Da ultimo ma non meno importante, questo processo ricomprende anche tutta l'attività di **controllo e repressione del fenomeno della prostituzione.**
All'interno di questo processo sono ricomprese le entrate relative ai rimborsi delle spese di istruttoria relative ai procedimenti attinenti.

## Stakeholders

### Cittadini

## Indici

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 Rendiconto** | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno/2017 Atteso nell'anno/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7.350 | 7.352 | 101,84% | 100,03% |
| N° violazioni accertate | 23 | 6 | 0 | 9,67 | 10 | 3 | 31,03% | 30,00% |
| N° controlli attività commerciali | 24 | 20 | 55 | 33 | 15 | 3 | 9,09% | 20,00% |
| Totali controlli del processo | 32 | 25 | 0 | 19 | 20 | 3 | 15,79% | 15,00% |
| N° controlli su cantieri | 8 | 5 | 0 | 4,33 | 5 | 3 | 69,23% | 60,00% |
| N° dipendenti del servizio | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio di chiusura procedimento (Giorni) | 15 | 15 | 15 | 15,00 | 15 | 15 | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| N. infrazioni | 23 | 6 | 0 | 9,67 | 10 | 3 | 31,03% | 30,00% |
| Costo del processo | € 45.394,92 | € 41.918,82 | € 45.311,17 | 44208,30 | € 45.311,17 | € 24.872,73 | 56,26% | 54,89% |
| Proventi di competenza | € 5.655,00 | € 1.432,00 | € 2.034,70 | 3040,57 | € 500,00 | € 1.574,10 | 51,77% | 0,00% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| N. ricorsi accolti | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,33 | 3 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| N. sanzioni totali | 20 | 6 | 0 | 8,67 | 50 | 3 | 34,62% | 0,00% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | |
|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo |
| ZARBA PAOLA LORENA TIZIANA | D2 | 26% | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 10% | | |
| FERZOCO FLAVIO | C2 | 10% | | |
| DI VITO SAMANTHA | C1 | 0% | | |
| RAVÌ MICHELE | C1 | 12% | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 3 VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% controlli attività produttive** (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo) | 173,68% | 75,00% | 100,00% | -25,00% | |
| **% controlli cantieri** (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo) | 22,81% | 25,00% | 100,00% | -75,00% | |
| **% personale** (n°dipendenti del servizio/totali controlli del processo) | 26,32% | 25,00% | 166,67% | -141,67% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio chiusura procedimento (giorni)** | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 0,00 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Valore medio sanzioni** (proventi di competenza/n. infrazioni) | € 314,54 | € 50,00 | € 524,70 | -€ 474,70 | |
| **Costo pro capite del servizio** (Costo del processo/Popolazione) | € 6,12 | € 6,16 | € 3,38 | € 2,78 | |
| **Analisi finale del risultato** | € 2.326,75 | € 2.265,56 | € 8.290,91 | -€ 6.025,35 | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi finale del risultato**

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO 2017

## Obiettivo di processo

Centro di responsabilità — ***500 707***
Missione 3 — ***Servizio di Polizia Locale***
Programmi 1 e 2 — ***Gestione servizi di Polizia Locale***
***Attività di Polizia Locale sicurezza sociale***

**DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 5**
**DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 14**

## Processo 4

### Gestire le sanzioni amministrative

### Finalità del Processo

E' stato **gestito** il procedimento relativo alle **sanzioni amministrative** e **garantito** il pieno **recupero delle somme dovute all'ente.**
Questo processo comprende anche la quota relativa **all'esternalizzazione della gestione di parte dell'ufificio verbali**.
Tale esternalizzazione ha riguardato principalmente le attività di imbustamento, spedizione e archiviazione.

### Stakeholders

**Amministratori**

### Indici

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec.2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 Rendiconto** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno/2017 Atteso nell'anno/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7.350 | 7.352 | 101,84% | 100,03% |
| N. ricorsi | 6 | 3 | 0 | 3,00 | 8 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| N. sanzioni | 407 | 418 | 182 | 335,67 | 400 | 297 | 88,48% | 74,25% |
| N. solleciti inviati | 100 | 76 | 43 | 73,00 | 300 | 52 | 71,23% | 17,33% |
| N. sanzioni non pagate | 100 | 76 | 38 | 71,33 | 300 | 60 | 84,11% | 20,00% |
| N. verbali incassati | 307 | 339 | 144 | 263,33 | 200 | 232 | 88,10% | 116,00% |
| N. verbali emessi | 407 | 418 | 182 | 335,67 | 400 | 297 | 88,48% | 74,25% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso) | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 100,00% | 100,00% |
| tempo medio incasso sanzioni (gg) | 30 | 45 | 45 | 40,00 | 45 | 45 | 112,50% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| € incassati totali | € 34.942,50 | € 17.122,20 | € 6.208,06 | € 19.424,25 | € 48.000,00 | € 27.302,32 | 140,56% | 56,88% |
| € accertati | € 56.972,00 | € 50.883,40 | € 77.562,63 | € 61.806,01 | € 70.000,00 | € 43.617,94 | 70,57% | 62,31% |
| € Totali a ruolo | € 226.535,00 | € 51.300,00 | € 38.087,89 | € 105.307,63 | € 70.000,00 | € 23.055,19 | 21,89% | 32,94% |
| € incassati nei termini | € 34.942,50 | € 17.122,20 | € 6.208,06 | € 19.424,25 | € 48.000,00 | € 7.118,55 | 36,65% | 14,83% |
| Costo del processo | € 56.743,65 | € 28.027,12 | € 30.302,20 | € 38.357,66 | € 30.302,20 | € 11.024,90 | 28,74% | 36,38% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| N. ricorsi persi | 2 | 0 | 0 | 0,67 | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| N. ricorsi presentati | 6 | 3 | 0 | 3,00 | 6 | 0 | 0,00% | 0,00% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo |
| ZARBA PAOLA LORENA TIZIANA | D2 | 2% | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 10% | | |
| FERZOCO FLAVIO | C2 | 5% | | |
| DI VITO SAMANTHA | C1 | 10% | | SOLO AI FINI CONTABILI COSTO DEL PROCESSO |
| RAVÌ MICHELE | C1 | 5% | | |
| **Totale unità operative** | | | | |

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2017**

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **Efficacia** (n. ricorsi/n. sanzioni) | 0,89% | 2,00% | 0,00% | 2,00% | |
| **% di controllo** (n°solleciti/pagamenti) | 102,34% | 100,00% | 86,67% | 13,33% | |
| **Grado di recupero** (verbali incassati/verbali emessi) | 78,45% | 50,00% | 78,11% | -28,11% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio iter chiusura pratica** (fra verifica mancato pagamento ed incasso) | 60 | 60 | 60 | 0 | |
| **tempo medio incasso sanzioni (gg)** | 40,00 | 40,00 | 45 | -5,00 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Analisi finale del risultato** | 31,43% | 68,57% | 62,59% | 5,98% | |
| **% incassi prima della iscrizione a ruolo** (€ incassi nei termini / € accertati) | 31,43% | 68,57% | 16,32% | 52,25% | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **Correttezza della prassi** (n. ricorsi persi/ricorsi presentati) | 22,22% | 33,33% | 0,00% | 33,33% | |
| | | | | | |

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***500 707*** | |
| Missione 3 | ***Servizio di Polizia Locale*** | |
| Programmi 1 e 2 | ***Gestione dei servizi di Polizia Locale*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 5** |
| | ***Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 15** |

**Processo 5**

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

**Finalità del Processo**

E' garantita la **pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi.**
Questo processo comprende la **progressiva informatizzazione del SUAP** attraverso una piattaforma WEB con la quale l'imprenditore può presentare le pratiche relative alla sua attività e controllarne lo stato di avanzamento.
All'interno di questo processo è compresa l'attività legata alla **promozione dei bandi rivolti alle aziende dalle istituzioni** (Provincia, Regione, Stato, Unione Europea) e quella di **creare una sistema di scambio rapido di informazioni tramite mailing list** sia PEC che ordinarie.

**Stakeholders**

**Esercizi commerciali - Attività artigianali - Somministrazione di alimenti e bevande**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 Rendiconto** | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno/2017 Atteso nell'anno/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.204 | 7185,33 | 7.350 | 7.352 | 102,32% | 100,03% |
| N° attività commerciali e artigianai presenti sul territorio | 62 | 69 | 84 | 2426,33 | 60 | 75 | 3,09% | 125,00% |
| Nuove attività insediate | 5 | 19 | 14 | 28,67 | 5 | 11 | 38,37% | 220,00% |
| Attività cessate | 2 | 10 | 6 | 5,67 | 2 | 5 | 88,24% | 250,00% |
| N° commercio di vicinato | 30 | 25 | 30 | 19,00 | 25 | 23 | 121,05% | 92,00% |
| N° attività gestite da SUAP | 315 | 315 | 315 | 220,00 | 41 | 315 | 143,18% | 768,29% |
| Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante) | 91 | 86 | 125 | 164,00 | 86 | 39 | 23,78% | 45,35% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 39.720,56 | € 20.569,47 | € 22.240,00 | € 27.510,01 | € 22.240,00 | € 8.770,14 | 31,88% | 39,43% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| % gradimento servizio | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| ZARBA PAOLA LORENA TIZIANA | D2 | 2% | | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 10% | | | |
| FERZOCO FLAVIO | C2 | 4% | | | |
| DI VITO SAMANTHA | C1 | 5% | | | |
| RAVÌ MICHELE | C1 | 4% | | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 5 COMMERCIO ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% di sviluppo** (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio) | 1,18% | 8,33% | 14,67% | -6,33% | |
| **% di cessazioni** (attività cessate/attività presenti sul territorio) | 0,23% | 3,33% | 6,67% | -3,33% | |
| **Capillarità del commercio** (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali) | 8,64% | 60,98% | 7,30% | 53,67% | |
| **N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente** (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione) | 2,28% | 1,17% | 0,53% | 0,64% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)** | 20 | 20 | 20 | 0 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo totale del servizio** (costo complessivo del processo/popolazione) | € 3,83 | € 3,03 | € 1,19 | € 1,83 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento servizio** (indagine) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00% | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi finale del risultato**

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***500 707*** | |
| Missione 3 | ***Servizio di Polizia Locale*** | |
| Programmi 1 e 2 | ***Gestione dei servizi di Polizia Locale*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 5** |
| | ***Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 15** |

**Processo 6**

**Garantire un servizio di pronta reperibilità 365 giorni all'anno**

**Finalità del Processo**

E' stata garantita, ai sensi del regolamento comunale, una **reperibilità attiva 365 giorni all'anno** negli orari in cui il servizio di Polizia Locale non è attivo.
Questo processo riguarda la risoluzione di emergenze riguardanti la popolazione (disservizi / guasti sulle reti di erogazioni di pubblici servizi, pericoli imminenti riguardanti edifici, manufatti o patrimonio arboreo, ecc.), gli immobili di proprietà comunale, le strade i parchi, ad esclusione delle emergenze relative alla Polizia Stradale e Giudiziaria.

**Stakeholders**

**Esercizi commerciali - Attività artigianali - Somministrazione di alimenti e bevande**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 Rendiconto** | Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno/2017 Atteso nell'anno/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7219,33 | 7.350 | 7.352 | 101,84% | 100,03% |
| N° telefonate ricevute per reperibilità | | 8 | 7 | 5,00 | 8 | 17 | 340,00% | 212,50% |
| N° interventi effettuati per reperibilità | | 5 | 12 | 5,67 | 5 | 23 | 405,88% | 460,00% |
| N° richieste che hanno necessitato di un intervento esterno (di altro reperibile/personale operaio/aziende erogatrici /ditte appaltatrici) | | 3 | 2 | 1,67 | 3 | 23 | 1380,00% | 766,67% |
| N° interventi nei quali è stata coinvolta la Protezione Civile | | 1 | 0 | 0,33 | 1 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio di intervento su chiamata (minuti) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 6.000,00 | € 5.556,68 | € 6.000,00 | € 5.852,23 | € 6.000,00 | € 16.399,78 | 280,23% | 273,33% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| % gradimento servizio | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| ZARBA PAOLA LORENA TIZIANA | D2 | 5% | | | |
| DONATO ANGELINA | C4 | 9% | | | |
| CARNUCCIO DOMENICO | C5 | 9% | | | |
| SIRONI VIRNA | C5 | 1% | | | |
| PERINI MARCO | B6 | 9% | | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 6 REPERIBILITA' ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% di interventi** (telefonate ricevute / interventi effettuati) | 113,33% | 62,50% | 73,91% | -11,41% | |
| **% di necessità di intervento esterno** (interventi effettuati/ausilio esterno) | 33,33% | 37,50% | 135,29% | -97,79% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio di intervento (minuti)** | 20,00 | 20,00 | 20 | 0,00 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo totale del servizio** (costo complessivo del processo/popolazione) | € 0,81 | € 0,82 | € 2,23 | -1,41 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **% gradimento servizio** (indagine) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00% | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi finale del risultato**

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi)** | **ANNO** | **2017**

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

Centri di Responsabilità
Missione 12
Programma 1

***450 705***
***Servizi socio assistenziali***
***Servizi socio assistenziali***
***Gestione dei servizi per l'infanzia e***

**DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 6**
**DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 31**

**Processo 10**

## Servizio di asilo nido e servizi complementari rivolti alla prima infanzia

**Finalità del Processo**

Il servizio di asilo nido è affidato in concessione a cooperativa sociale specializzata, che organizza il servizio e riscuote direttamente le rette dei minori iscritti e frequentanti l'asilo. L'ufficio in stretta collaborazione con il personale del concessionario collabora alla definizione della graduatoria annuale per gli inserimenti. L'Amministrazione Comunale definisce le rette di frequenza e, pertanto, viene riconosciuto al concessionario la quota sociale derivante dall'effettivo costo bambino in struttura e la retta, differenziata per fascia di reddito, pagata dalla famiglia. L'ufficio segue direttamente il bando annuale di iscrizione per l'anno educativo; si rapporta costantemente e periodicamente con il coordinatore educativo del servizio per monitorare l'andamento delle frequenze, eventuali cambi di frequenza e fasce di reddito per attribuzione rette. La collaborazione con la coordinatrice riguarda anche i casi sociali e i casi di minori appartenenti a famiglia in situazioni economiche difficili sempre in carico al servizio sociale. L'Amministrazione sostiene la spesa integrativa per i servizi di spazio di socializzazione, gruppo gioco, e altre iniziative concordate con l'Amministrazione e rivolte alle famiglie con minori fino ai 6 anni. Sono completamente a carico del Comune le spese per il sostegno a minori disabili frequentanti. Nel corso del 2017 a seguito della gara per l'affidamento del servizio sono stati introdotti nella concessione anche i servizi di spazio di socializzazione e gruppo gioco; la gara è stata affidata alla Koinè cooperativa sociale onlus già concessionario del servizio. Il costo del processo è inevitabilmente aumentato per l'aumento del costo unitario a bambino e i costi aggiuntivi dei servizi complementari; obiettivo dell'ufficio è di contenere, confermate le tariffe in essere, la contribuzione a sostegno delle famiglie, impegno da mantenere visto il perdurare della crisi economica che incide in modo pesante sulle situazioni familiari con conseguente difficoltà a sostenere l'onere delle rette importanti di un servizio come quello del nido.

**Stakeholders**

**Famiglie con bimbi 0-3 anni**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | Atteso nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017 | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.184 | 7.204 | 7.306 | 7231,33 | 7350 | **7.352** | 101,67% | 100,03% |
| N° posti occupati | 29 | 26 | 30 | 28,33 | 29 | **27** | 95,29% | 93,10% |
| N° posti disponibili | 29 | 29 | 30 | 29,33 | 29 | **29** | 98,86% | 100,00% |
| N° richieste pervenute | 20 | 29 | 26 | 25,00 | 25 | **21** | 84,00% | 84,00% |
| Bimbi 0-3 anni | 315 | 320 | 329 | 321,33 | 300 | **313** | 97,41% | 104,33% |
| N° gg apertura servizio | 233 | 233 | 233 | 233,00 | 233 | **233** | 100,00% | 100,00% |
| N° ore servizio alla settimana | 55 | 55 | 55 | 55,00 | 55 | **55** | 100,00% | 100,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio in lista di attesa (in giorni) | 30 | 30 | 20 | 26,67 | 20 | **20** | 75,00% | 100,00% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 105.728,96 | € 86.481,17 | € 101.000,00 | € 97.736,71 | € 100.000,00 | **€ 125.431,88** | 128,34% | 125,43% |
| Proventi del servizio (contributo L. 328/2000) | € 18.701,81 | € 18.000,00 | € 12.669,11 | € 16.456,97 | € 15.000,00 | **€ 12.214,27** | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| gradimento servizio (da 1 a 10) | 9 | 9,5 | 10 | 9,50 | 9 | **10** | 105,26% | 111,11% |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori (da 1 a 10) | 9 | 10 | 10 | 9,67 | 9 | **9** | 93,10% | 100,00% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| COLOMBO MARIA LUISA | D3 | 15% | | | |
| | | | | | |
| **Totale unità operative** | | | | | |

## COMUNE PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 10 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | Performance attesa 2017 previsione | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% di utilizzo del servizio** (posti occupati/posti disponibili) | 96,59% | 100,00% | 93,10% | 6,90% | |
| **% di utenti potenziali** (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni) | 7,78% | 8,33% | 6,71% | 1,62% | |
| **Lista d'attesa** (richieste pervenute / posti disponibili) | 85% | 86% | 72% | 13,79% | |
| **giorni di apertura del servizio** (% di apertura all'anno) (n.gg./365) | 64% | 64% | 64% | 0,00% | |
| **orario disponibilità media settimanale** (ore servizio/60 ore max) | 92% | 92% | 92% | 0,00% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio in lista di attesa** | 27 | 20 | 20 | 0,00 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **% di copertura del servizio** (provento / costo del processo) | 16,84% | 15,00% | 9,74% | 5,26% | |
| **Costo unitario** (costo del processo / n. utenti) | € 304,16 | € 333,33 | € 400,74 | -€ 67,41 | |
| **Costo procapite del servizio** (costo complessivo del processo / popolazione) | € 13,52 | € 13,61 | € 17,06 | -€ 3,46 | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **gradimento servizio** (indagine) | 9,50 | 9 | 10 | -1 | |
| **Valutazione del servizio da parte degli operatori** (indagine) | 9,67 | 9 | 9 | 0 | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*L'analisi evidenzia una flessione in negativo dei dati di performance dovuta all'esito della gara per la concessione del servizio, che ha visto un aumento del costo a bambnino e nel complessivo dellel spese l'inserimento dei costi riferiti ai servizi complementari di spazio di socializzazione e gruppo gioco, che hanno inciso sul rapporto tra il costo del processo e gli indicatori di efficienza economica considerati.*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

PIANO DELLA PERFORMANCE

| MISSIONI E PROGRAMMI | SERVIZIO | PROCESSO | PROGRAMMA PREGNANA MILANESE | PROGETTO PREGNANA MILANESE contabilità |
|---|---|---|---|---|
| missione 10 programma 6 FUNZIONI SETTORE SOCIALE | 1 ASILO NIDO SERVIZI PER L'INFANZIA MINORI | Nido | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | 4 ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA | Contributi economici | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Disabili | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Anziani sostegno | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Anziani prevenzione | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Famiglie minori | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Sostegno al lavoro | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | ERP | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Segretariato sociale | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |
| | | Progetti vari ed asilo nido | PROGRAMMA 6 | PROGETTO 1 |

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

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO | 2017

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6** |
| Progetto 10 | ***estione dei servizi socio assistenzia*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10** |
| Codici Finanziari | | |

**Processo 1**

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

**Finalità del Processo**

Considerato l'attuale contesto socio-economico che vede sempre più situazioni familiari andare in crisi per mancanza di risorse economiche proprie, risulta di primaria importanza sostenere tali situazioni di difficoltà economica, che spesso raggiungono livelli di indigenza grave, attraverso l'erogazione di contributi necessari all' integrazione di redditi insufficienti al soddisfacimento dei bisogni della vita. Tutti gli interventi hanno la finalità prioritari di ridurre la condizione di indigenza e di impoverimento di soggetti/famiglie svantaggiate quindi di contenere i danni sul piano del sistema gestionale familiare e personale, condizione che potrebbe compromettere in modo più pesante la condizione di vita e generare complicazioni anche sul piano psicologico e delle relazioni familiari ed extra-familiari. Ogni situazione prevede che venga impostato e condiviso con l'utente un progetto personalizzato che consenta di sostenere la situazione di difficoltà con interventi traversali in modo da prevedere soluzioni che possano riportare una condizione di autonomia economica e migliorare la qualità della vita. **Il processo è collegato al progetto obiettivo relativo alla formazione/informazione all'educazione finanziaria nell'ambito del progetto oltreiperimetri.**

### Persone disagiate

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7.219 | 7.350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N. domande presentate ammissibili | 102 | 99 | 99 | 100 | 97 | **103** | 103,00% | 106% |
| N. domande accolte | 99 | 96 | 99 | 98 | 97 | **109** | 111,22% | 112% |
| importo contributi erogati | € 93.669,00 | € 83.000,00 | € 83.000,00 | € 86.556,33 | € 83.000,00 | **€ 81.362,00** | 94,00% | 98% |
| importo finanziamento altri enti (sportello affitto) | € 24.815,00 | € 19.434,00 | € 19.000,00 | € 21.083,00 | € 19.000,00 | **€ 20.000,00** | 94,86% | 105% |
| importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti | € 6.000,00 | € - | € 1.500,00 | € 2.500,00 | € 4.000,00 | **€ 7.100,00** | 284,00% | 178% |
| N domande presentate non idonee per mancanza di requisiti | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | **6** | 180,00% | 150% |
| N domande assegno familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS) | 6 | 7 | 9 | 7 | 8 | **14** | 190,91% | 175% |
| N domande assegno maternità (ente pagatore INPS) | 14 | 12 | 11 | 12 | 12 | **5** | 40,54% | 42% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo comunale(gg) | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | **10** | 66,67% | 67% |
| Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg) | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | **40** | 88,89% | 89% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico | 97 | 91 | 86 | 91 | 86 | **89** | 97,45% | 103% |
| Costo del processo | € 119.680,00 | € 102.434,00 | € 119.680,00 | € 113.931,33 | € 132.111,56 | **99.210,41** | 87,08% | 75% |
| Entrate del processo | 6.000,00 | - | 5.600,00 | € 3.866,67 | 10.000,00 | 7.100,00 | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| schede di lamentela pervenute | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0% | 0% |

| Personale coinvolto nel Processo | | |
|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo |
| DE NOTARIS ANTONELLA | B4 | 5% |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 10% |
| | | |
| **Totali unità operative** | | |

| Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|
| | Costo | Nominativo |
| | | |
| | | |
| | | |

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI ANNO 2017**

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media triennio precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% soddisfazione delle richieste** (domande accolte/ domande presentate ammissibili) | 98,00% | 100,00% | 105,83% | -5,83% | |
| **% di contribuzione comunale** (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati) | € 0,24 | € 0,23 | € 0,25 | -€ 0,02 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio erogazione contributo** | 15,00 | 15,00 | 10,00 | 5,00 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Contributo medio** (importo contributi erogati/casi seguiti) | € 230,84 | € 220,93 | € 224,72 | -€ 3,79 | |
| **Costo unitario** (costo del processo/N. richieste contributi) | € 1.139,31 | € 1.361,97 | € 963,21 | € 398,77 | |
| **Contributo pro capite** (Costo del processo/Popolazione) | € 15,78 | € 17,97 | € 13,49 | € 4,48 | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*I risultati confermano che le condizioni di crisi economica coinvolgono un numero significativo di nuclei familiari o di persone sole, che si rivolgono al servizio soprattutto per fronteggiare i costi generali della vita e i costi dell'abitare che hanno un'incidenza di circa il 50% sulle entrate complessive.*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO 2017

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | |
|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** |
| Progetto 10 | ***Gestione dei servizi socio assistenziali*** |
| Codici Finanziari | |

**DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6**
**DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10**

**Processo 2**

**Gestire servizi socio-assistenziali a favore di soggetti diversamente abili**

**Finalità del Processo**

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

**Stakeholders**

**Diversamente abili e loro famiglie**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7.148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7.350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50 | 47 | 44 | 46 | 45,67 | 44,00 | **45** | 98,54% | 102% |
| N. disabili inseriti in strutture diurne | 5 | 6 | 7 | 6,00 | 6,00 | **8** | 133,33% | 133% |
| N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico | 14 | 15 | 15 | 14,67 | 14,00 | **14** | 95,45% | 100% |
| N° alunni | 789 | 787 | 787 | 787,67 | 787,00 | **787** | 99,92% | 100% |
| N° disabili con progetti di inserimento lavorativo | 15 | 15 | 14 | 14,67 | 14,00 | **15** | 102,27% | 107% |
| N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretariato sociale | 34 | 35 | 38 | 35,67 | 33,00 | **33** | 92,52% | 100% |
| N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero | 4 | 5 | 5 | 4,67 | 4,00 | **8** | 171,43% | 200% |
| N° complessivo utenti disabili seguiti | 109 | 110 | 109 | 109,33 | 110,00 | **120** | 109,76% | 109% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data di richesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione | 8 | 8 | 8 | 8,00 | 8 | **8** | 1,00 | 12,50% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 146.124,15 | € 146.124,15 | € 146.124,15 | € 146.124,15 | € 146.124,15 | **€ 244.985,33** | 167,66% | 0,00% |
| Proventi di competenza | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | € - | € 0,00 | **€ 0,00** | 0,00% | 0,00% |
| Importo finanziato da altri enti su progetti | | | | | | | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| schede di lamentela pervenute | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0,00% | 0,00% |

| Personale coinvolto nel Processo | | |
|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 15% |
| PIROZZI GIORDANA GIUSEPPA | B4 | 5% |
| **Personale coinvolto nel Processo** | | |

| Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|
| | Costo | Nominativo |
| | | |
| | | |

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% utenza disabile seguita**<br>utenti disabili seguiti dal servizio/popolazione residente | 1,51% | 1,50% | 0,016322089 | -0,14% | |
| **% alunni disabile seguita**<br>alunni disabili seguiti dal servizio/popolazione scolastica | 1,86% | 1,78% | 1,78% | 0,00% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempi medi di attivazione del servizio**<br>(dalla data richiesta alla data attivazione) | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 0,00% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo unitario del servizio**<br>(costo del processo/utenti) | € 1.336,50 | € 1.328,40 | 2041,544417 | -€ 713,14 | |
| **% Finanziamenti**<br>(importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*I risultati e gli interventi attivati dimostrano la capacità dell'ente di intervenire sull'area della disabilità considerando tutti i bisogni sociali e di integrazione nei diversi contesti di vita del soggetto fragile, gli interventi vengono attivati già nelle primi fasi di definizione della diagnosi invalidante e questo permette di intervenire con un ruolo di sotegno anche nei confronti dei contesti familiari per evitare che da soli affrontino tutte le difficoltà nella gestione di un figlio/parente disabile. Importante è il rafforzamento con altri servizi specialistici e che si occupano di disabilità, con le istituzioni scolastiche, con le agenzie del terzo settore e con le risorse del volontariato.*

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGR. 6** |
| Progetto 10 | ***stione dei servizi socio assistenz*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROG. 10** |
| Codici Finanziari | | |

**Processo 3**

**Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà**

**Finalità del Processo**

Attivare interventi di di natura socio-assistenziale, idonei al soddisfacimento dei bisogni di anziani parzialmente e non completamente autosufficienti. Obiettivi principali : 1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie. 3) consolidamento della collaborazione con il servio sanitario dell'asst per le dimisioni protette di anziani, che dopo ricoveri importanti necessitano di un piano di intervento integrato con il servizio sociale comunale.

**Stakeholders**

**Anziani assistiti e loro famiglie**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7219,33 | 7350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N° anziani presenti sul territorio >65 anni | 1225 | 1225 | 1220 | 1223,33 | 1220 | **1220** | 99,73% | 100% |
| N° anziani assistiti al domicilio | 18 | 15 | 11 | 14,67 | 15 | **15** | 102,27% | 100% |
| N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio | 15 | 12 | 14 | 13,67 | 8 | **10** | 73,17% | 125% |
| N° anziani che utilizzano il servizio trasporto | 165 | 165 | 165 | 165,00 | 165 | **168** | 101,82% | 102% |
| N° trasporti effettuati | 1670 | 1668 | 1652 | 1663,33 | 1650 | **1672** | 100,52% | 101% |
| N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente | 680 | 691 | 691 | 687,33 | 682 | **340** | 49,47% | 50% |
| N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani | 12 | 10 | 11 | 11,00 | 12 | **11** | 100,00% | 92% |
| N. anziani ricoverati | 33 | 34 | 36 | 34,33 | 31 | **32** | 93,20% | 103% |
| N° dipendenti del servizio | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | **3** | 100,00% | 100% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data della richesta alla data di attivazione del servizio | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | **3** | 100,00% | 100% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 542.760,01 | € 464.791,30 | € 516.757,89 | € 508.103,07 | € 542.760,01 | **€ 418.805,59** | 82,43% | 77% |
| Proventi di competenza | € 523.918,78 | € 491.849,89 | € 388.874,08 | € 468.214,25 | € 544.345,00 | **€ 371.881,00** | 79,43% | 68% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| schede di lamentela pervenute | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0% | 0% |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori | 85% | 90% | 87% | 87,33% | 90% | | 0,00% | 0,00% |
| | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al | | Costo | Nominativo |
| DE NOTARIS ANTONELLA | B4 | 10% | | | |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 15% | | | |
| PIROZZI GIORDANA GIUSEPPA | B4 | 73% | | | |
| **Personale coinvolto nel Processo** | | | | | |

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% di assistiti** (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio) | 19,51% | 18,93% | 19,34% | -0,41% | |
| **% Personale** (n.dipendenti del servizio/utenti) | 1,26% | 1,30% | 1,27% | 0,03% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempi medi di attivazione del servizio** (gg. dalla data richiesta alla data attivazione) | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **% di copertura del servizio** (proventi di competenza / Costo del processo) | 92,15% | 100,29% | 88,80% | 11,50% | |
| **Costo unitario del servizio** (costo del processo/utenti) | € 2.128,92 | € 2.349,61 | € 1.774,60 | € 575,01 | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **Valutazione del servizio da parte degli operatori** (indagine) | 87% | 90% | 0% | 90% | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIOPROGRAMMA 6** |
| Progetto 10 | ***estione dei servizi socio assistenzi*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10** |
| Codici Finanziari | | |

**Processo 4**

**Gestire Servizi socio-ricreativi rivolti alla terza età**

**Finalità del Processo**

Attivare interventi socio-ricreativi per favorire il benessere degli anziani e promuovere attività di socializzazione a favore della terza età
Obiettivi principali : garantire opportunità aggregative, di svago e di solidarietà, nonchè valorizzare il ruolo dell'anziano nel contesto territoriale.**Da consolidare il servizio: Pranzi collettivi presso il centro anziani ed attività coplementari all'iniziativa.**

**Stakeholders**

**Anziani**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7219,33 | 7350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N° anziani presenti sul territorio >65 anni | 1225 | 1225 | 1220 | 1223,33 | 1220 | **1220** | 99,73% | 100% |
| N° anziani iscritti al Centro Ricreativo | 663 | 661 | 535 | 619,67 | 665 | **652** | 105,22% | 98% |
| N° anziani assegnatari di orti | 84 | 84 | 78 | 82,00 | 78 | **78** | 95,12% | 100% |
| N° anziani frequentanti l'attività motoria | 121 | 121 | 121 | 121,00 | 120 | **121** | 100,00% | 101% |
| N. accessi utenti anziani al segretariato sociale | 366 | 363 | 479 | 402,67 | 364 | **362** | 89,90% | 99% |
| N utenti anziani servizio pasti a domicilio e collettivi, indicatore 2017 | | 1583 | **3035** | 1539,33 | 40 | **38** | 2,47% | 95,00% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data di richesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | **3** | 100,00% | 100% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 27.597,00 | € 23.629,39 | € 27.597,00 | € 26.274,46 | € 27.597,00 | **€ 46.067,62** | 175,33% | 167% |
| Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza | € 1.450,00 | € 840,00 | € 481,50 | € 923,83 | € 1.450,00 | **€ 18.953,32** | 2051,60% | 1307% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| schede di lamentela pervenute | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | **0** | 0,00% | 0,00% |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori | 95% | 95% | 95% | 0,95 | 95% | **90%** | 94,74% | 95% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| DE NOTARIS ANTONELLA | B4 | 5% | | | |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 5% | | | |
| PIROZZI GIORDANA GIUSEPPA | B4 | 10% | | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE ANNO 2017**

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% di assistiti** (prestazioni erogate ad anziani/anziani presenti sul territorio) | 99,84% | 99,43% | 100,58% | -1,15% | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempi medi di attivazione del servizio** (dalla data richiesta alla data attivazione) | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **% di copertura del servizio** (proventi di competenza / Costo del processo) | 3,52% | 5,25% | 41,14% | -35,89% | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| **Valutazione del servizio da parte degli operatori** (indagine) | 95% | 95% | 90% | 0,05 | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

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

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | *450 705* | |
| Servizio | *Servizi socio assistenziali* | |
| Programma 6 | *Servizi socio assistenziali* | DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGR. 6 |
| Progetto 10 | *estione dei servizi socio assistenzia* | DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROG. 10 |
| codici Finanziari | | |

**Processo 5**

## Gestire i servizi di tutela minori e di sostegno al nucleo familiare

**Finalità del Processo**

Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità con la presa in carico delle loro famiglie. Intervenire in contesti familiare di soli adulti in caso di complesse difficoltà socio economiche e relazionali . **Novità legislativa : nuova misura di contrasto alla povertà attraverso l'erogazione della carta SIA -sostegno per l'inclusione attiva, sostituita a dicembre dall'introduzione della nuova misura di contrasto alla povertà carta REI**

**Stakeholders**

**Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7.350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N° minori seguiti/assistiti | 45 | 45 | 49 | 46,33 | 45 | **45** | 97,12% | 100% |
| N° nuclei familiari seguiti/assistiti | 50 | 49 | 53 | 50,67 | 53 | **56** | 110,53% | 106% |
| N° nuclei familiari presenti sul territorio | 3002 | 3005 | 3000 | 3.002,33 | 3.000 | **3001** | 99,96% | 100% |
| N° minori presenti sul territorio | 1134 | 1132 | 1131 | 1.132,33 | 1.131 | **1135** | 100,24% | 100% |
| N° partecipanti al centro di aggregazione giovanile | 49 | 38 | 46 | 44,33 | 40 | **40** | 90,23% | 100% |
| N° iscritti al centro ricreativo estivo | 234 | 251 | 256 | 247,00 | 250 | **250** | 101,21% | 100% |
| N° minori che utilizzano il servizio trasporto | 12 | 12 | 11 | 11,67 | 13 | **12** | 102,86% | 92% |
| N° richieste carta SIA **indicatore 2017** | | | | | 6 | **6** | | 100% |
| N° minori trasferiti a Sercop | 13 | 13 | 12 | 12,67 | 12 | **15** | 118,42% | 125% |
| N° dipendenti | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 100,00% | 100% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| N° gg interocrsi mediamente dalla data richesta alla data attivazione del servizio | 8 | 10 | 8 | 8,67 | 8 | **8** | 92,31% | 100% |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 194.372,00 | € 194.372,00 | € 194.372,00 | € 194.372,00 | € 194.372,00 | **€ 290.383,37** | 149,40% | 149% |
| Importo finanziato da altri enti su progetti | € 34.480,00 | € 0,00 | € 0,00 | € 11.493,33 | € 0,00 | **€ 45.905,68** | 399,41% | 0% |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | |
|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo |
| DE NOTARIS ANTONELLA | B4 | 10% |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 11% |
| PIROZZI GIORDANA GIUSEPPA | B4 | 2% |
| **Personale coinvolto nel Processo** | | |

| Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|
| | Costo | Nominativo |
| | | |
| | | |
| | | |

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% assistiti famiglie** (famiglie seguite/ famiglie presenti sul territorio) | 1,69% | 1,77% | 1,87% | -0,10% | |
| **% minori assistiti** (minori assistiti/minori presenti sul territorio) | 27,88% | 27,85% | 27,93% | -0,08% | |
| **% Personale** (n.dipendenti del servizio/utenti) | 0,73% | 0,73% | 0,72% | 0,01% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempi medi di attivazione del servizio** (dalla data richiesta alla data attivazione) | 8,67 | 8,00 | 8,00 | 0,00% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo unitario del servizio** (costo del processo/utenti) | € 471,01 | € 470,63 | € 694,70 | -€ 224,06 | |
| **% Finanziamenti** (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale spesa processo) | 5,91% | 0,00% | 15,81% | -15,81% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*Il processo si colloca tra le funzioni del servizio sociale più complesse e delicate, i numeri evidenziano un aumento dei nuclei familiari presi in carico. Per raggiungere al meglio gli obiettivi si è mantenuta l'impostazione metodologica di un lavoro integrato tra le diverse figure professionali: assistente sociale, assistente domiciliare, amministrativo, per migliorare la presa in carico e l'aspetto relazionale con gli utenti oltre che per riuscire a rispondere al meglio agli obiettivi dei progetti individualizzati che riguardano i singoli nuclei familiari. Si sono inoltre intensificati i rapporti con altri servizi specialistici (UONPIA, 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 2017

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGR. 6** |
| Progetto 10 | ***Gestione dei servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROG. 1** |
| Codici Finanziari | | |

**Processo 6**

**Gestire interventi a sostegno dell'occupazione, della formazione e dell'orientamento al lavoro**

**Finalità del Processo**

attivare azioni finalizzate a favorire l'integrazione lavorativa di persone disabili o penalizzate dall'attuale crisi economica. Per ogni utente viene individuato un percorso formativo redatto attraverso un progetto personalizzato che tiene conto delle capacità lavorative e delle motivazioni per le quali il soggetto non riesce a trovare una collocazione lavorativa per impostare un intervento strutturato in tappe graduali di apprendimento tecnico-pratico, di rivalutazione delle capacità personali, di orientamento verso nuovi settori di impiego.
**Il processo è collegato al progetto obiettivo "Bando Job Pregnana" un percoso formativo/motivazionale per l'occupazione femminile.**

**Stakeholders**

**Cittadini in cerca di occupazione**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7.350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N° utenti soggetti a progetti inidvidualizzati di formazione lavoro | 19 | 18 | 19 | 19 | 30 | **38,00** | 203,57% | 127% |
| N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **3,00** | 100,00% | 100% |
| N° disoccupati che accedono al servizio sociale | 90 | 86 | 76 | 84 | 85 | **84,00** | 100,00% | 98,82% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi) | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | **24** | 80,00% | 80% |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | 110.359,00 | € 94.517,56 | € 110.359,00 | € 105.078,52 | € 110.359,00 | **€ 96.262,74** | 91,61% | 87% |
| entrate altri Enti | € 8.000,00 | € 0,00 | € 0,00 | € 2.666,67 | € 8.000,00 | **€ 0,00** | 0,00% | 0% |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 12% | | | |
| **Personale coinvolto nel Processo** | | | | | |

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% di efficacia dei servizi - indicatore introdotto nell'anno 2012** (n. utilizzatori dei servizi/n. disoccupati che accedono al servizio) | 25,79% | 39% | 48,81% | -10% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio collocazione (mesi)** | 30,00 | 30,00 | 24,00 | 6,00 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo unitario del servizio** (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi) | € 5.629,21 | € 3.678,63 | € 2.533,23 | € 1.145,40 | |
| **Costo pro capite del servizio** (costo del processo/popolazione) | € 14,56 | € 15,01 | € 13,09 | € 1,92 | |
| | | | | | |
| **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 diindennità di partecipazione, quale strumento economico per l'attività lavorativa/formativa in cui si sono sperimentati i candidati. L'obbiettivo 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 | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6** |
| Progetto 10 | ***Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse immobiliari*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCI PROGETTO 10** |

**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 . Reperire locazioni agevolate da soggetti privati. Le predette attività tendono ad evitare che vengano eseguiti provvedimenti di sfratto da parte dell'autorità e che vengano trovate soluzioni abitative alle diverse esigenze in un contesto di crisi economica e lavorativa generalizzata che rischia di compromettere il diritto alla casa di numerose famiglie o soggetti singoli. Potenziamento a livello di ambito del Rhodense dell'accordo locale per il canone concordato. **Nel secondo semestre è stato indetto il nuovo bando ai fini dell'aggiornamento della graduatoria per l'assegnazione di alloggi erp.**

**Stakeholders**

**Cittadini con difficoltà abitative**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| n alloggi comunali | 53 | 53 | 53 | 53,00 | 53 | **53** | 100,00% | 100% |
| N° domande presentate ai fini della formazione della graduatoria | 0 | 27 | 0 | 9,00 | 25 | **41** | 455,56% | 164% |
| N° alloggi assegnati | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | **3** | 100,00% | 100% |
| N° alloggi in locazione concordata con i proprietari | 7 | 7 | 7 | 7,00 | 7 | **7** | 100,00% | 100% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 1.259,00 | € 1.079,52 | € 1.259,00 | € 1.199,17 | € 1.259,00 | **€ 7.575,72** | 631,75% | 602% |
| Cap.Ent. Accertamenti 12.04.3.01.03.02.002 58602 | € 104.791,22 | € 99.430,87 | € 105.226,94 | € 103.149,68 | € 110.000,00 | **€ 109.758,00** | | |
| Cap. Spe. Impegni spesa missione 8 programma 2 + spese generali | € 104.791,22 | € 99.430,87 | € 106.000,00 | € 103.407,36 | € 110.000,00 | **€ 166.950,41** | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| n. di alloggi assegnati/reperiti | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 0,00% | 0% |

| Personale coinvolto nel Processo | | |
|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 5% |
| **Personale coinvolto nel Processo** | | |

| Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|
| | Costo | Nominativo |
| | | |
| | | |
| | | |

## COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP ANNO 2017

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% soddisfazione delle richieste abitativa** (alloggi assegnati /domande ricevute) | 33,33% | 833,33% | 1367% | -533,33% | |
| **% alloggi disponibili su popolazione** (n.alloggi/popolazione) | 0,73% | 0,72% | 0,007208923 | 0,00% | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo pro capite del servizio** (costo del processo/popolazione) | € 0,17 | € 0,17 | € 1,03 | -€ 0,86 | |
| **Costo unitario del servizio** (costo del processo/utenti) | € 19,99 | € 20,98 | 126,262 | -€ 105,28 | |
| **% Finanziamenti** (importo finanziato dal comune su progetti/Costo del processo) | 8601,73% | 8737,09% | 1448,81% | 7288,28% | |
| **Indicatori di Qualità** | | | | | |
| | | | | | |

**Analisi del risultato e motivazioni**

*Il problema abitativo coinvolge un numero sempre maggiore di situazioni, per intervenire in questa particolare difficoltà si mettono in atto diversi interventi che integrano le risorse del patrimonio di alloggi comunali o di proprietà dell'aler, soprattutto per il fatto che il numero delle riassegnazioni di tali alloggi annualmente è di poche unità, in quanto la mobilità degli assegnatari è minima. Alcune soluzioni si sono reperite attraverso accordi con proprietari privati, l'intervento si integra con altri processi del servizio sociale. Da mettere in evidenza è la capacità di trovare soluzioni anche nei confronti di situazioni soggette a sfratti esecutivi che vengono evitati attraverso accordi con gli enti preposti dal Tribunale e con i proprietari.*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO 2017

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6** |
| Progetto 10 | ***Gestione dei servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10** |
| Codici Finanziari | | |

**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 perchè sappia trovare delle reazioni personali nell'affrontare la situazione di disagio e promuoverla perchè sia sufficientemente dotato di informazioni per avviare il processo di soluzione al problema. Nei confronti del Servizio: perchè 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 servizo stesso. L'attività del segretariato sociale risulta quindi essere un'azione di primo livello, ma con finalità significative per la definizione e lorientamento dell'organizzazione di altri servizi.

**Stakeholders**

**tutti i cittadini**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7219,33 | 7350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| h apertura settimanale | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | **6** | 100,00% | 100% |
| N° accessi settimanali (media) | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | **55** | 100,00% | 100% |
| N° richieste informazioni evase settimanalmente | 55 | 55 | 53 | 54,33 | 55 | **55** | 101,23% | 100% |
| N° calcolo isee annuali | 130 | 120 | 129 | 126,33 | 130 | **49** | 38,79% | 38% |
| N° pratiche agevolazione enel annuali | 66 | 67 | 66 | 66,33 | 65 | **52** | 78,39% | 80% |
| N° pratiche agevolazione Gas annuali | 65 | 67 | 67 | 66,33 | 65 | **56** | 84,42% | 86% |
| N° accessi annuali indicatore inserito nel 2014 | 1690 | 1596 | 1600 | 1628,67 | 1600 | **1605** | 98,55% | 100,31% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| Tempo medio di risposta | 4 | 4 | 3 | 3,67 | 3 | **3** | 81,82% | 100% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 28.069,13 | € 28.069,13 | € 121.506,28 | € 59.214,85 | € 121.506,28 | **€ 26.560,04** | 44,85% | 22% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| schede di lamentela pervenute | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | **0** | 0% | 0% |
| % n domande settimanal soddisfatte rispetto agli accessi settimanali (indicatore inserito nell'anno 2012) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | **98%** | 98% | 98% |

| Personale coinvolto nel Processo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Costo | Nominativo |
| DE NOTARIS ANTONELLA | B4 | 47% | | | |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 5% | | | |
| | | | | | |

**Personale coinvolto nel Processo**

## PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **Tasso di accessibilità** (h. apertura settimanale/36 h) | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 0,00 | |
| **% delle richieste sulla popolazione residente - indicatore inserito nel '14** (utenti settimali ricevuti/ popolazione) | 0,76% | 0,75% | 0,007480958 | 0,00% | |
| **% delle richieste sulla popolazione residente (utenti annuali ricevuti/ popolazione)** | 22,56% | 21,77% | 0,218307943 | -0,06% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| **Tempo medio di risposta** | 3,67 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **Costo unitario del servizio** (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi) | € 188,58 | € 385,73 | € 125,28 | € 260,45 | |
| **Costo pro capite del servizio** (costo del processo/popolazione) | € 8,20 | € 16,53 | € 3,61 | € 12,92 | |
| | | | | | |
| **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.*

| COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi) | ANNO | 2017 |
|---|---|---|

**Obiettivo di processo**
**Misurazione della performance**

| | | |
|---|---|---|
| Centri di Responsabilità | ***450 705*** | |
| Servizio | ***Servizi socio assistenziali*** | |
| Programma 6 | ***Servizi socio assistenziali*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGR. 6** |
| Progetto 10 | ***estione dei servizi socio assistenzi*** | **DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROG 10** |
| Codici Finanziari | | |

**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 gesione di servizi rivolti alla generalità delle famiglie - **Si segnala il collegamento con il progetto Oltre i Perimetri.**

**Stakeholders**

**Cittadini, realtà del volontariato, altri Enti-Organismi**

**Indici**

| | 2014 | 2015 | 2016 | media triennio prec. 2014/2015/2016 | **Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE** | **Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO** | Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016 | Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indici di Quantità** | | | | | | | | |
| **Popolazione** | 7148 | 7.204 | 7.306 | 7.219,33 | 7.350 | **7.352** | 101,84% | 100% |
| N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività | 8 | 8 | 8 | 8,00 | 8 | **7** | 87,50% | 88% |
| N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari | 27 | 27 | 27 | 27,00 | 27 | **27** | 100,00% | 100% |
| N. soggetti singoli coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari - RESOL - nuovo dato anno 2013 | 15 | 15 | 14 | 15 | 15 | **16** | 1,090909091 | 1,066666667 |
| N° progetti integrati attivati | 10 | 10 | 10 | 10,00 | 10 | **9** | 90,00% | 90% |
| N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi | 293 | 300 | 297 | 296,67 | 300 | **275** | 92,70% | 92% |
| **Indici di Tempo** | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Costo** | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 12.299,00 | € 10.555,26 | € 12.299,00 | € 11.717,75 | € 12.299,00 | **€ 12.070,98** | 103,01% | 98% |
| Proventi di competenza | € 21.360,00 | € 28.237,26 | € 68.841,50 | € 39.479,59 | € 21.360,00 | **€ 22.675,68** | 57,44% | 106% |
| | | | | | | | | |
| **Indici di Qualità** | | | | | | | | |
| N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012) | 4,41% | 4,10% | 4,07% | 4,11% | 4,08% | | 0,00% | 0% |
| | | | | | | | | |

| Personale coinvolto nel Processo | | |
|---|---|---|
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo |
| DE NOTARIS ANTONELLA | B4 | 5% |
| MONTOLI CINZIA LUCIA | D3 | 3% |
| | | |
| **Personale coinvolto nel Processo** | | |

| Collaboratori coinvolti nel processo | | |
|---|---|---|
| | Costo | Nominativo |
| | | |
| | | |
| | | |

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PORGETTO 1 PROCESSO 9 PROGETTI VARI ANNO 2017**

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media trienno precedente | atteso 2017 | Realizzato 2017 | Scost | ESITO |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indicatori di Efficacia** | | | | | |
| **% partecipazione utenza ai progetti** (utenti che utilizzano i progetti sulla popolazione residente) | 4,11% | 4,08% | 0,037404788 | 0,34% | |
| **Indicatori di Efficacia temporale** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Indicatori di Efficienza Economica** | | | | | |
| **% Finanziamenti** (importo finanziato da altri Enti/totale spesa processo) | 336,92% | 173,67% | 187,85% | -14,18% | |
| **Costo unitario** ( costo del processo/popolazione residente) | € 1,62 | € 1,67 | € 1,64 | € 0,03 | |
| **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 territroio, di creare una cultura attenta ai bisogni altrui, oltre a garantire processi di economicizzazione stante la gratuità delle prestazioni rese.*