

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/domande ricevute)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
% efficacia del servizio (n. iscritti serv. trasporto/alunni materne, elementari e medie)		4,11%	3,41%	3,48%	-0,07%	
% di morosità (morosi/utenti)		16,19%	25,00%	6,90%	18,10%	
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)		72,36%	53,33%	100,00%	-46,67%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)		1	1	1	0	
Indicatori di Efficienza Economica						
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)		3,46%	5,63%	5,45%	0,18%	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 1.535,48	€ 2.663,68	€ 1.800,49	€ 863,19	
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)		90%	90%	90%	0%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		7	7	8	-1	
Analisi del risultato e motivazioni						

C' NE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2018													
Obiettivo di processo																	
Misurazione della relazione sulla performance																	
400 401 402 403 704		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4															
Servizio educativo culturale		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 12															
Gestione dei servizi educativi e culturali																	
Gestione biblioteca comunale																	
Processo 5																	
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. 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. I citati obiettivi sono stati commisurati e ridimensionati a seguito della indisponibilità della biblioteca dal mese di maggio 2018, quando sono iniziati i lavori di ristrutturazione, sistemazione degli spazi e rinnovo dell'intera struttura. Sono stati mantenuti, compatibilmente con la possibilità di realizzare le iniziative in altri spazi comunali, diverse attività programmate. Rispetto al progetto "Crescere coi libri", rivolto alle famiglie con neonati e finalizzato alla promozione della lettura quale strumento di rafforzamento dei legami affettivo-cognitivi tra genitori e figli nel corso del 2018 è stato realizzato l'incontro con le famiglie e i nuovi nati del 2017 e sono stati donati n. ... libri. Obiettivo straordinario dell'ufficio è stato di garantire il punto prestito interbibliotecario, ubicato presso gli uffici del settore affari generali, garantendo n. 16 ore settimanali di apertura del servizio. Gli uffici hanno seguito il progetto arredi e il loro acquisto, le procedure con il CSBNO per la risistemazione degli strumenti informatici. Un lavoro importante e impegnativo è stato lo spostamento con svecchiamento di tutto il patrimonio librario in modo da poter ridefinire la sua collocazione secondo il nuovi spazi progettati. L'attività di svecchiamento è ancora in essere, in quanto i lavori si sono protratti oltre il dicembre 2018.																	
Stakeholders																	
Cittadini																	
Indici																	
Indici di Quantità		2015		2016		2017		media triennio prec. 2015/2016/2017		Atteso nell'anno 2018		Raggiunto nell'anno 2018		Raggiunto nell'anno 2018 /triennio prec. 2015/2016/2017		Raggiunto nell'anno 2018 Atteso nell'anno 2018	
Popolazione		7.204		7.306		7.352		7.287		7.350		7.350		100,85%		100,00%	
N° utenti (utilizzatori del prestito nell'anno considerato)		642		600		652		631		650		561		86,85%		86,31%	
N° prestiti		11570		11313		10706		11.196		10000		7269		64,92%		72,69%	
h apertura settimanale		20		20		20		20		20		16		80,00%		80,00%	
N° partecipanti incontri		700		750		700		717		700		600		83,72%		85,71%	
N° incontri lettura/con autori/ mostre organizzate		27		25		18		23		25		14		56,00%		56,00%	
Indici di Tempo		5		5		5		5		5		5		100,00%		100,00%	
Tempo medio attesa prestito all'interno della biblioteca (minuti)		7		7		7		7		7		7		100,00%		100,00%	
Tempo medio prenotazione/attesa prestito interbibliotecario (giorni)																	
Indici di Costo		€ 55.936,37		€ 62.704,53		€ 37.205,44		€ 51.948,78		€ 53.000,00		€ 52.035,69		100,17%		98,18%	
Costo del processo		€ 1.046,00		€ 830,00		€ 1.418,00		€ 1.098,00		€ 1.500,00		€ 244,00		22,22%		16,27%	
Proventi di competenza		€ 1.626,50		€ 1.755,04		€ 3.414,00		€ 2.265,18		€ 3.000,00		€ 2.685,00		118,53%		89,50%	
Costo complessivo iniziativa																	
Indici di Qualità		90%		90%		90%		90%		90%		90%		100,00%		100,00%	
% gradimento servizio (basato sulle segnalazioni di disfunzioni e lamentele da parte dell'utenza)																	
Personale coinvolto nel Processo						Tipo		Costo		Nominativo							
Nome e cognome		Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo													
Maria Luisa Colombo		D3		10%													
Claudio Vegetti		C3		50%													
Totale unità operative																	

PROGRAMMA 4 PROGETTO 2 PROCESSO 5 GESTIRE LA BIBLIOTECA						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% utilizzo del servizio (N. utenti/popolazione)		8,66%	8,84%	7,63%	1,21%	
media prestiti (prestiti/utenti)		17,73	15,38	12,96	2,43	
tasso di accessibilità (h apertura settimanali/36 ore lavorative)		55,56%	55,56%	44,44%	11,11%	
tasso di partecipazione /media dei partecipanti (N. partecipanti iniziative/N. iniziative organizzate)		30,71	28,00	42,86	-14,86	
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)		€ 4,64	€ 5,30	€ 7,16	-€ 1,86	
Costo pro capite (costo processo/popolazione)		€ 7,13	€ 7,21	€ 7,08	€ 0,13	
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)		€ 0,31	€ 0,41	€ 0,37	€ 0,04	
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)		90%	90%	90%	0%	
Analisi del risultato e motivazioni						
Lo scostamento sostanziale nei proventi di entrata sono dovuti alla impossibilità di concedere in uso, per la maggior parte dell'anno 2018, sia la sala biblioteca che la sala auditorium comunale i cui proventi di utilizzo sono allocati allo stesso capitolo di entrata, rendicontato in questa scheda.						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2018				
Obiettivo di processo								
Misurazione della relazione sulla performance								
400 401 402 403 704		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4		24				
Servizio educativo culturale		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 12						
Gestione dei servizi educativi e culturali								
Servizi culturali e del tempo libero								
Processo 6								
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 teatrali e lirica presso teatri milanesi, le iniziative collegate alle celebrazioni istituzionali ed inserite in un programma agglutinativo 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 patrociniate dall'Amministrazione, finalizzato al controllo e mantenimento dell'ordine, alla 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 di personale tecnico sia in orario che fuori dall'orario di lavoro. E' presente nel settore una unità di Dote Comune. Con ANCI si è aderito al bando per il servizio civile nazionale volontario 2018 per due unità di personale in tirocinio, di cui uno per il settore educativo culturale e uno per il settore sociale, che hanno preso servizio nei mesi di agosto e settembre. 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. Nel settembre 2018 si è concluso l'intervento strutturale su uno spazio molto utilizzato per diverse iniziative culturali e del tempo libero: l'Auditorium comunale di via Varese. Solo dal mese di ottobre, pertanto, è stato possibile organizzare nuove iniziative e in tal modo si è ripreso a far vivere la sala a pieno attraverso l'utilizzo sia da parte della scuola per le feste scolastiche, incontri e conferenze, sia da parte delle compagnie teatrali dilettantistiche locali per la loro attività, che hanno trovato lo spazio decisamente rinnovato e funzionale.								
Stakeholders								
Cittadini/Associazioni e gruppi locali								
Indici								
Indici di Quantità		2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018	Raggiunto nell'anno 2018 /triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018
Popolazione		7.204	7.306	7.352	7.287	7.350	7.350	100,00%
N. complessivo di iniziative culturali		85	100	103	96	85	98	102,08%
N. iniziative culturali finanziarie		41	49	45	45	40	41	91,11%
N. partecipanti		5950	6.900	6.250	6.367	6500	7000	106,95%
N. iniziative culturali comunali		77	88	84	83	70	75	90,36%
N. domande contributi accolte		13	19	9	14	15	16	107,14%
N. domande contributi presentate		13	19	9	14	12	16	117,00%
N. domande contributi ammissibili		13	19	9	14	15	16	117,00%
N. domande patrocinio accolte		18	14	19	17	15	23	135,29%
N. domande patrocinio presentate		18	14	19	17	12	23	135,29%
N. domande patrocinio ammissibili		18	14	19	17	12	23	135,29%
Indici di Tempo		20	20	15	18,33	15	15	81,82%
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali - giorni		8	8	8	8,00	8	8	100,00%
Tempo medio erogazione patrocinio - giorni								
Indici di Costo								
Costo del processo		€ 90.869,53	€ 92.256,29	€ 67.653,76	€ 83.593,19	€ 90.307,00	€ 61.040,84	67,99%
Costo complessivo delle iniziative		€ 40.137,00	€ 45.469,68	€ 45.326,34	€ 43.644,34	€ 48.000,00	€ 41.939,09	87,17%
Contributi complessivamente erogati		€ 10.750,00	€ 11.650,00	€ 11.205,00	€ 11.201,67	€ 9.000,00	€ 9.934,00	88,68%
Entrate		€ 27.603,00	€ 25.156,63	€ 17.869,58	€ 23.543,07	€ 15.000,00	€ 33.956,40	216,38%
N. beneficiari		16	19	15	16,67	15	16	106,67%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (indagine dal 2009)		90%	95%	90%	91,67%	95%	95%	103,64%
								100,00%

Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicate/o al processo	Nominativo	Costo	Nominativo	
Antonella Salvi	B7	0,60%				
Angelina Donato	C4	7,3%				
Flavio Ferzoco	C2	8%				
Michele Ravi	C1	4%				
Di Vito	C1	4%				
Maria Luisa Colombo	D3	20%				
Maria Cristina Colombo	B3	2,9%				
Mara Zampedri	C4	4,6%				
Claudio Vegezzi	C3	13,3%				
Maria Grazia Pravettoni	C5	0,30%				
Totale unità operative						

PROGRAMMA 4 PROGETTO 7 PROCESSO 6 ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI						
INDICATORI DI PERFORMANCE			Performance attesa 2018	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia			Media triennio precedente			
Contribuzione all'offerta culturale (N. iniziative finanziate/n. iniziative culturali complessive)						
			46,88%	47,06%	41,84%	5,22%
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti/n.iniziative culturali complessive)						
			66,32	76,47	71,43	5,04
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali/n. iniziative culturali complessive)						
			86,46%	82,35%	76,53%	5,82%
% 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%	125,00%	100,00%	25,00%
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali			18	15	15	0,00
Tempo medio erogazione patrocinio			8	8	8	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo medio delle iniziative complessivo iniziative/iniziative realizzate			€ 454,63	€ 564,71	€ 427,95	€ 136,76
Costo unitario del servizio (costo complessivo processo/n. partecipanti)			€ 13,13	€ 13,89	€ 8,72	€ 5,17
Costo pro capite del servizio (costo complessivo processo/popolazione)			€ 11,47	€ 12,29	€ 8,30	€ 3,98
% Copertura dei costi (entrate/costo complessivo delle iniziative)			53,94%	31,25%	80,97%	-50%
Valore medio contributi erogati annualmente (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)			€ 672,10	€ 600,00	€ 620,88	-€ 20,88
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)			91,67%	95,00%	95,00%	0,00%

PE		NA MILANESE (MI)	ANNO		2018
Obiettivo di processo					
Misurazione della relazione sulla performance					
400 401 402 403 704					
Servizio educativo culturale					
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 7					
Gestire strutture, servizi ed Iniziative sportive e del tempo libero					
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. Promuovere iniziative sportive e del tempo libero di qualità in collaborazione con le associazioni sportive del territorio e in modo autonomo integrando l'offerta delle attività in modo da coinvolgere il più possibile tutte le fasce di popolazione. All'interno del presente processo si propone di mantenere la stretta collaborazione con le associazioni sportive locali nella gestione degli impianti, nell'offerta di attività ed iniziative, in quanto per l'uso attuale delle strutture comunali non ci sono margini di ampliamento di utilizzo. Infatti in tal senso si intende mantenere il Protocollo d'Intesa tra Comune e Associazione Solidalsieme per mettere a disposizione delle associazioni e gruppi sportivi locali la palestra sita presso via Po, 49 sede delle cooperative sociali GP11 e GP2, gestita da Solidalsieme, 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 e gli usi effettivi. Per quanto riguarda il Centro Sportivo nel 2018 si è riavviata dal mese di aprile l'attività e l'utilizzo del centro. Prosegue con profitto dal 2016 la collaborazione tra associazioni sportive e socio culturali, scuole e la Kolné Cooperativa Sociale Onlus, che continuano il progetto sull'area verde del Fontanile Serbelloni; presso la struttura sono state proposte ed organizzate attività laboratoriali per le scuole e la cittadinanza in generale, offrendo alla comunità occasioni di incontro, di socializzazione, nonché momenti di studio e di conoscenza degli aspetti naturalistici, della flora e fauna locale, dell'importanza idrica del sito, in modo da portare l'area del Fontanile al centro dell'attenzione, dell'interesse e della frequenza da parte dei cittadini. Nel mese di aprile 2018 è stato realizzato il seminario Natura Urbana con la partecipazione di esponenti di Legambiente, Dava, Amici dell'Olonia e Parco Groane. Rimane un obiettivo importante del progetto, da implementare e sostenere, il coinvolgimento dei Comuni del PLUS e della popolazione scolastica del distretto. Nel 2018 si è proceduto alla definizione della nuova convenzione tra il Comune e il G.S. Pagnanese per la gestione del campo di calcio e alla definizione di un Protocollo d'Intesa annuale con la Boccefilia Nuova Pagnanese per la gestione del bocceodromo, attraverso strutture della società "A. Crociati".					
Stakeholders					
Cittadini / Società sportive					
Indici					
Indici di Quantità					
Popolazione					
N. impianti					
Ore settimanali di utilizzo					
Ore settimanali di apertura					
N. iniziative sportive					
N. iniziative sportive finanziate					
N. richieste di contributo					
N. petrocinii					
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti					
N. impianti affidati in concessione					
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributi - giorni					
Tempo medio concessione petrocinii - giorni					
Indici di Costo					
Costo del processo					
Proventi di competenza					
N. gg. apertura impianti					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					
Costo medio concessione petrocinii - giorni					
Costi impianti assegnati					
Costi impianti (utenze e spese generali)					
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (valutazioni segnalazioni negative)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					
Costo					
Costo medio erogazione contributi - giorni					

PROGRAMMA 4 PROGETTO 3 8 PROCESSO 7 GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accesso settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	(ore	100,00%	100%	100,00%	0,00%	
Grado di utilizzabilità degli impianti	(n.	38%	50,00%	38%	12,50%	
convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)						
Indicatori di Efficacia temporale						
Indicatori di Efficienza Economica						
% di copertura del servizio (proventi di competenza/ costo del processo)		52,10%	54,42%	35,70%	18,72%	
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)		€ 7,59	€ 8,00	€ 11,61	-€ 3,61	
Costo medio giornaliero (costi impianti / n° giorni apertura impianti)		€ 78,63	€ 100,00	€ 90,27	€ 9,73	
Indicatori di Qualità						
% gradimento dei servizi (indagine)		70,00%	70%	60%	10%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)		7	7	7	0	
Analisi del risultato e motivazioni						

COMUNE DI PREGANNA MILANESE (MI)				ANNO		2018	
Obiettivo di processo							
Misurazione della relazione sulla performance							
450 705 Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali Gestione dei servizi per l'infanzia				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 contatto 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. Nel corso del 2018 l'ufficio ha proceduto alla raccolta delle attestazioni ISEE dei nuclei familiari che utilizzano il servizio; nel mese di settembre è stato approvato il Regolamento per l'applicazione delle rette sulla base delle nuove fasce ISEE. A seguito dell'adozione del Regolamento ISEE il nostro ente ha potuto aderire alla Misura Nidi Grati della Regione Lombardia e sta seguendo la rendicontazione relativa alle 15 domande presentate dalle famiglie. 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 appartenenza 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. Sono completamente a carico del Comune le spese per il sostegno a minori disabili frequentanti. Obiettivo principale rimane quello di contenere il costo del processo mantenendo le rette attuali in vigore, visto che comunque rappresentano un'uscita onerosa per le famiglie a fronte di un servizio nel complesso molto oneroso anche per l'Amministrazione.							
Stakeholders							
Famiglie con bimbi 0-3 anni							
Indici							
	2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018	Raggiunto nell'anno 2018	Raggiunto nell'anno 2018/ prec. 2015/2016/2017
Indici di Quantità							
Popolazione	7.204	7.306	7.352	7.287,33	7.350	7.350	100,00%
N° posti occupati	26	30	27	27,67	29	30	103,45%
N° posti disponibili	29	30	29	29,33	29	29	98,66%
N° richieste pervenute	29	26	21	25,33	25	27	106,98%
Bimbi 0-3 anni	320	319	313	320,67	300	289	96,31%
N° ore apertura servizio	233	233	233	233,00	233	233	100,00%
N° ore servizio alla settimana	55	55	55	55,00	55	55	100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)	20	20	20	20,00	20	20	100,00%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 86.481,17	€ 101.000,00	€ 125.431,88	€ 104.304,35	€ 100.000,00	€ 130.076,35	124,71%
Proventi del servizio (contributo L. 328/2000)	€ 18.000,00	€ 12.669,11	€ 12.214,27	€ 14.294,46	€ 15.000,00	€ 11.132,93	
Indici di Qualità							
gradimento servizio (da 1 a 10)	9,5	10	10	9,83	9	9	91,53%
Valutazione del servizio da parte degli operatori (da 1 a 10)	10	10	9	9,67	9	9	93,00%
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome					Collaboratori coinvolti nel processo		
Categoria					Costo		
03					Nominativo		
Maria Luisa Colombo							
Totale unità operative							

57

COMUNE PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 10 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA ANNO 2018					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)	94,32%	100,00%	103,45%	-3,45%	
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)	7900%	8,33%	9,34%	-1,01%	
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili) giorni di apertura del servizio (% di apertura all'anno) (n.99/365)	86%	86%	93%	-6,90%	
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)	64%	64%	64%	0,00%	
	92%	92%	92%	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio in lista di attesa	20	20	20	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)	13,70%	15,00%	8,56%	6,44%	
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)	€ 325,27	€ 333,33	€ 450,09	-€ 116,76	
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 14,31	€ 13,61	€ 17,70	-€ 4,09	
Indicatori di Qualità					
gradimento servizio (indagine)	9,83	9	9	0	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	9,67	9	9	0	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				
RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2018				
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 RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2018		SETTORE
	1 GESTIRE I SERVIZI DI PREVENZIONE E CONTROLLO SICUREZZA STRADALE		
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	2018
Obiettivo di processo			
Misurazione della relazione sulla performance			
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			
Centro di responsabilità			
Missione 3			
Programmi 1 e 2			
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 Garantire il controllo del territorio con particolare riferimento agli interventi in materia di sicurezza stradale. L'attività consiste nel realizzare tutte le azioni mirate alla prevenzione ed alla repressione dei comportamenti illeciti operati dai conducenti al fine di garantire la massima sicurezza stradale ed anche 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. Per il 2015 verrà effettuato un importante lavoro di coordinamento con la partecipata Ge.Se.M. in quanto occorrerà rivedere tutte le procedure al fine di armonizzare il lavoro di it 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 gestione degli acquisti di beni e servizi necessari al regolare svolgimento dell'attività stessa. Vengono prese in considerazione anche le attività inerenti alla Protezione Civile sia come interventi straordinari sia ordinari (rapporti con le associazioni, la Prefettura, esercitazioni, gestione del Gruppo Comunale, ecc.), nonché la gestione del Gruppo Comunale di Pronta Reperibilità.			
Stakeholders			
Automobilisti, ciclisti e pedoni-cittadinanza in generale			
Indici			
	2015	2016	2017
	media triennio prec 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVISIONE	Raggiunto anno 2018 Rendiconto
	Raggiunto nell'anno 2018/ Triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018	Raggiunto nell'anno 2018/ Atteso
Indici di Quantità			
Popolazione	7.204	7.306	7.352
Km territorio	4.93	4.93	4.93
Km strade	36,55	36,55	36,55
N. ore servizio complessivo pm	8.341	5.740	5.822
N. controlli servizio C.d.S.	455	2	45
N. ore dedicate al coordinamento, aggiornamento ed organizzazione	815	400	400
N. ore vigilanza sul territorio	3.246,00	1.560,00	1.500,00
N. ore servizio pattuglie stradali	700,00	92,00	90,00
N. sinistri	21	13	2
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	129	18,00	12,00
N. violazioni globali	412	180	297
N. interventi di pronta reperibilità	12	10	23
N. totale dei dipendenti dell'ente	27	26	27
N. dipendenti del processo	5	5	5
Indici di Tempo			
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	10	10	10,00
Tempo medio di intervento su chiamata (controllo territorio ed attività della popolazione)	15	15	15,00
Tempo medio di intervento su chiamata (Reperibilità)	20	20	20,00

Indici di Costo									
N. infrazioni	412	180	297	296,33	400	496	167,38%	124,00%	
Costo del processo	€ 126.828,80	€ 174.414,02	€ 190.851,30	164.031,37	€ 152.657,25	€ 151.654,17	92,45%	93,24%	
Proventi di competenza (verbalizzato)	€ 50.883,40	€ 18.379,30	€ 20.562,75	29.941,82	€ 80.000,00	€ 69.548,18	232,28%	86,94%	
Proventi di competenza (incassato)	€ 17.122,20	€ 2.148,20	€ 7.118,55	8.796,32	€ 48.000,00	€ 27.843,28	316,53%	58,01%	
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	0	0,00	0,00	0,00	4,00	1,00	0,00%	25,00%	
N. sanzioni totali	412	180	297	296,33	400	496	167,38%	124,00%	
Collaboratori coinvolti nel processo									
Personale coinvolto nel Processo			Nominativo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo						
Paola L.T. Zarba	D2	50%							
Angelina Donato	C4	34,7%							
Flavio Ferzoco	C2	42%							
Samantha Di Vito	C1	59,8%							
Michele Ravi	C1	53%							
Personale coinvolto nel Processo									
PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 1 SICUREZZA STRADALE									
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
% Controlli (n. controlli C.d.S/ore vigilanza sul territorio)									ESITO
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)			7,96%		12,16%		6,76%		5,41%
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)			5963,49%		12170,39%		12170,39%		0,00%
% sanzioni immediate contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)			32,83%		49,25%		27,36%		21,89%
% di presenza sul territorio (ore vigilanza/ore complessive di servizio)			17,89%		25,00%		17,94%		7,06%
% di personale dedicato (n. pers dipendente sul settore / n. dipendenti totali)			31,68%		44,05%		44,05%		0,00%
			18,75%		19,23%		18,52%		0,71%
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale - minuti)			10,00		10,00		10,00		0,00
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)			15,00		15,00		15,00		0,00
Pronta reperibilità: tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)			20,00		20,00		20,00		0,00
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)			€ 101,04		€ 200,00		€ 140,22		€ 59,78
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)			€ 22,51		€ 22,13		€ 0,00		€ 22,13
Indicatori di Qualità									
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)			0,00%		1,00%		0,20%		0,80%
% gradimento servizio (Indagine)			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										anno	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
500 507											
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 2											
PATTUGLIAMENTO TERRITORIO											
Finalità del Processo											
Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino con particolare riferimento ai servizi di sicurezza effettuati attraverso l'estensione dell'orario nelle fasce serali e notturne.											
Questo processo si riferisce in particolare al servizio di pattugliamento diurno, serale e notturno che viene effettuato nei mesi estivi e fa parte anche degli obiettivi strategici dell'ente ed è supportato da una progettualità specifica oggetto di redistribuzione di risultato.											
Durante questi servizi vengono anche svolti controlli specifici di Polizia Stradale (autovelox/stationmetro/apparecchiatura controllo targhe), di Polizia Amministrativa effettuando 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											
Indici di Quantità											
Popolazione	7204	7.306	7.352	7.350	7.350	7.350	7.350	7.350	7.350	100,00%	100,00%
N. ore settimanali di vigilanza	85	85	85	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	100,00%	100,00%
N. ore settimanali lavorate	160	160	160	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	100,00%	100,00%
N. ore serali	118	92	90	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00%	100,00%
N. ore vigilanza sul territorio	3.246	92	100	1146,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	100,00%	100,00%
N. agenti	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	80,00%	80,00%
N. ore extra-orario (anche nella fascia diurna)	546	425	841	604,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	66,23%	100,00%
N. ore complessive del servizio	8.341	5.740	5.822	6634,33	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	126,61%	100,00%
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10	10	10	10	10	100%	100,00%
Indici di Costo											
N. infrazioni	32	2	2	14,00	35	42	42	42	42	300%	120,00%
Costo del processo	€ 20.813,18	€ 22.492,38	€ 15.324,12	19.543,23	€ 22.492,38	€ 15.324,12	€ 15.324,12	€ 15.324,12	€ 15.324,12	78%	69,13%
Proventi di competenza	€ 26.199,08	€ 750,00	€ 3.819,00	10.256,03	€ 8.500,00	€ 26.714,30	€ 26.714,30	€ 26.714,30	€ 26.714,30	260%	314,23%
Indici di Qualità											
N. ricorsi accolti	0	0	0	0	2	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	50,00%
N. sanzioni totali	0	2	6	3,33	35	42	42	42	42	1260,00%	120,00%
% gradimento servizio (indagine)											
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	In ore o % tempo dedicato al processo.		Categoria		Costo						
Paola L.T. Zaria	6%		D2								
Angellina Donato	21,5%		C4								
Flavio Ferzoco	23,4%		C2								
Samantha Di Vito	4,2%		C1								
Michèle Ravi	18,5%		C1								
Personale coinvolto nel Processo											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 2 VIGILANZA ANNO 2018

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2018	Performance realizzata	Scostamento	ESTO
Indicatori di Efficacia						
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)						
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)		70,05%	53,13%	53,13%	0,00%	
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)		8,73%	2,50%	2,50%	0,00%	
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)		1457,47	1470,00	1837,50	-367,50	
		9,10%	4,76%	4,76%	0,00%	
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)		€ 732,57	€ 242,86	€ 636,05	-€ 193,20	
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)		€ 2,68	€ 3,06	€ 2,08	€ 0,98	
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)						

PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 3 VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)	278,57%	75,00%	45,45%	29,55%	
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)	28,57%	25,00%	27,27%	-2,27%	
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)	53,57%	25,00%	22,73%	2,27%	
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)	€ 560,09	€ 50,00	€ 2.421,10	-€ 2.371,10	
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)	€ 5,15	€ 6,16	€ 3,37	€ 2,79	
Analisi finale del risultato	€ 4.003,67	€ 2.365,56	€ 1.130,58	€ 1.134,98	
Indicatori di Qualità					
Analisi finale del risultato					

COMUNE DI PREGHANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
500 707											
Servizio di Polizia Locale											
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											
Gestire il procedimento relativo alle sanzioni amministrative e garantire il pieno recupero delle somme dovute all'ente. Questo processo comprende anche la quota relativa all'esternalizzazione della gestione di parte dell'ufficio verbali. Tale esternalizzazione riguarda principalmente le attività di imbustamento, spedizione e archiviazione.											
Stakeholders											
Amministratori											
Indici											
Indici di Quantità											
Popolazione	7.204	7.352	7.287,33	7.375	101,20%	Raggiunto nell'anno 2018	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Raggiunto nell'anno 2018
N. ricorsi	3	0	1,00	1	100,00%	2017/11/2017	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2017/11/2017
N. sanzioni	418	182	299,00	496	165,89%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
N. solleciti inviati	76	43	57,00	83	145,61%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
N. sanzioni non pagate	76	38	58,00	83	141,05%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
N. verbali incassati	339	144	238,33	413	172,79%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
N. verbali emessi	418	182	299,00	496	165,89%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
Indici di Tempo											
Tempo medio per chiusura pratica (fra verifica mancata pagamento ed incasso)	60	60	60	60	100,00%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
Tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45,00	30	66,67%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
Indici di Costo											
€ incassati totali	€ 17.122,20	€ 6.208,06	€ 27.302,32	€ 48.000,00	€ 34.705,42	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
€ accertati	€ 50.883,40	€ 77.582,63	€ 43.617,94	€ 57.354,66	€ 69.548,10	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
€ Totali a ruolo	€ 51.300,00	€ 38.087,89	€ 37.481,03	€ 70.000,00	€ 30.976,10	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
€ incassati nei termini	€ 17.122,20	€ 6.208,06	€ 7.118,55	€ 10.149,60	€ 11.857,78	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
Costo del processo	€ 28.027,12	€ 30.802,20	€ 11.024,90	€ 30.302,20	€ 9.429,42	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
Indici di Qualità											
N. ricorsi persi	0	0	0,00	2	0,00%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
N. ricorsi presentati	3	0	1,00	6	100,00%	2018 Rendiconto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2018 Rendiconto
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome		Categorie		Costo							
Paola L.T. Zaffra		D2									
Angela Donato		C4									
Flavio Ferraro		C2									
Samantha Di Vito		C1									
Michele Ravi		C1									
Totale unità operative											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2018

68

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)					ANNO	2018
Obiettivo di processo Misurazione della relazione sulla performance						
500 707 Servizio di Polizia Locale Gestione dei servizi di Polizia Locale Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale					DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 5 DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 15	
Processo 5						
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti						
Finalità del Processo						
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi. 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 Europe a) 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						
	2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2018 Rendiconto 2015/2016/2017 Raggiunto nell'anno 2018 Atteso nell'anno/2018
Indici di Quantità						
Popolazione	7.204	7.306	7.352	7.287,33	7.350	101,20%
N° attività commerciali e artigianali presenti sul territorio	69	84	75	2452,33	60	3,96%
Nuove attività insediate	19	14	11	34,00	5	32,35%
Attività cessate	10	6	5	11,67	2	17,14%
N° commercio di vicinato	25	30	23	21,67	25	106,15%
N° attività commerciali	41	45	315	37,00	41	200,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	86	125	39	84,00	86	46,43%
Indici di Tempo						
Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	20	20	20	20	20	100,00%
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 20.569,47	€ 22.240,00	€ 8.770,14	€ 12.894,90	€ 22.240,00	€ 15.967,63
Indici di Qualità						
% gradimento servizio						71,80%

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata 2018	Scost	ESITO
Paola L.T. Zarba	D2	2%					
Angelina Donato	C4	15%					
Flavio Ferzoco	C2	3%					
Samantha Di Vito	C1	5%					
Michele Ravi	C1	3%					
Personale coinvolto nel Processo							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 5 COMMERCIO ANNO 2018							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2018	Performance realizzata 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)			1,39%	8,33%	11,34%	-3,01%	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)			0,48%	3,33%	2,06%	1,27%	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)			58,56%	60,98%	31,08%	29,89%	
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)			1,15%	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)			€ 1,77	€ 3,03	€ 2,17	€ 0,86	
Indicatori di Qualità							
% gradimento servizio (indagine)			0,00	0,00	0,00	0,00%	
Analisi finale del risultato							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
500 707											
Servizio di Polizia Locale											
Gestione dei servizi di Polizia Locale											
Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 5											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 15											
Processo 6											
Garantire un servizio di pronta reperibilità 365 giorni all'anno											
Finalità del Processo											
Garantire, 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 (dissempi / 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											
	2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2018 Rendiconto	Raggiunto nell'anno 2018 /Triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno/2018 Atteso nell'anno/2018			
Indici di Quantità											
Popolazione	7.104	7.306	7.352	7.254,00	7.350	7.375	101,67%	100,34%			
N° telefonate ricevute	8	7	17	10,67	8	31	290,63%	387,50%			
N° interventi effettuati	5	12	23	13,33	5	6	45,00%	120,00%			
N° richieste che hanno necessitato di un intervento esterno (di altro reperibile/personale operaio/aziende erogatrici /ditte appaltatrici)	3	2	23	9,33	3	1	10,71%	33,33%			
N° interventi nei quali è stata coinvolta la Protezione Civile	1	0	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	€ 5.556,68	€ 6.000,00	€ 16.399,78	€ 9.318,82	€ 6.000,00	€ 10.365,86	111,24%	172,76%			
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
Domenico Carnuccio	C5	2%		
Marco Parini	B6	2%		
Virna Sironi	C5	0,2%		
Angelina Donato	C4	2,0%		
Paola L.T. Zarba	D2	5%		

Personale coinvolto nel Processo

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 6 REPERIBILITA' ANNO 2018

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2018 previsione	Performance realizzata 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di interventi (telefonate ricevute / interventi effettuati)		125,00%	62,50%	516,67%	-454,17%	
% di necessità di intervento esterno (interventi effettuati/ausilio esterno)		87,50%	37,50%	3,23%	34,27%	
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)		€ 1,28	€ 0,82	€ 1,41	-0,59	
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)		0,00	0,00	0,00	0,00%	

Analisi finale del risultato

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				
RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2018				
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
		Contributi economici		
		Disabili	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Anziani sostegno	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
	4 ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	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 van ed asilo nido	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1

N.	ELENCO PROCESSI RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2018	SETTORE
1	<u>Contributi economici</u>	SERVIZI SOCIALI
2	<u>Disabili</u>	SERVIZI SOCIALI
3	<u>Anziani sostegno</u>	SERVIZI SOCIALI
4	<u>Anziani prevenzione</u>	SERVIZI SOCIALI
5	<u>Famiglie minori</u>	SERVIZI SOCIALI
6	<u>Sostegno al lavoro</u>	SERVIZI SOCIALI
7	<u>ERP</u>	SERVIZI SOCIALI
8	<u>Segretariato sociale</u>	SERVIZI SOCIALI
9	<u>Progetti vari</u>	SERVIZI SOCIALI
10	<u>Nido</u>	EDUCATIVO CULTURALE

COMUNE DI PREGNANA MIAANESE (MI)		ANNO		2018	
Obiettivo di processo					
Misurazione della relazione sulla performance					
450 705					
Servizi socio assistenziali					
Servizi socio assistenziali					
Festione dei servizi socio assistenza					
Centri di Responsabilità					
Servizio					
Programma 6					
Progetto 10					
Codici Finanziari					
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6					
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10					
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 prioritaria 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 trasversali 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 oltre i perimetri.					
Persone disagiate					
Indici					
Indici di Quantità					
Popolazione					
N. domande presentate ammissibili					
N. domande accolte					
Importo contributi erogati					
Importo finanziamento altri enti (sportello affitto)					
Importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti					
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti					
N. domande assegno familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS)					
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)					
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)					
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)					
Indici di Costo					
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico					
Costo del processo					
Indici di Qualità					
schede di lamentela pervenute					
Collaboratori coinvolti nel processo					
Costo					
Nominativo					
Totali unità operative					
15%					

COMUNE DI PRECANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
450 705											
Servizi socio assistenziali											
Servizi socio assistenziali											
Gestione dei servizi socio assistenziali											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10											
Centri di Responsabilità											
Servizio											
Programma 6											
Progetto 10											
Codici Finanziari											
Processo 2											
Gestire servizi socio-assistenziali a favore di soggetti diversamente abili											
Finalità del Processo											
Attuare interventi per mantenere la domiciliarità, per fornire sostegno, supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, definire e concordare progetti personalizzati che favoriscono l'autonomia nei diversi contesti di vita.											
Stakeholders											
Diversamente abili e loro famiglie											
Indici											
Indici di Quantità											
Popolazione											
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50										7.204	7.306
N. disabili inseriti in strutture diurne										44	46
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico										6	7
N° alunni										15	15
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo										787	787
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretariato sociale										15	14
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero										35	38
N° complessivo utenti disabili seguiti										5	5
										110	109
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione										8	8
Indici di Costo											
Costo del processo										€ 146.124,15	€ 146.124,15
Proventi di competenza										€ 0,00	€ 0,00
Importo finanziato da altri enti su progetti										€ 0,00	€ 0,00
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute										0	0
Collaboratori coinvolti nel processo											
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome											
Montoli Cinzia Lucia											
Pirozzi Giordana Giuseppa											
Personale coinvolto nel Processo											
20%											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI ANNO 2018

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% utenza disabile seguita						
utenti disabili seguiti dal servizio/popolazione residente						
% alunni disabile seguita						
alunni disabili seguiti dal servizio/popolazione scolastica						
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempi medi di attivazione del servizio						
(dalla data richiesta alla data attivazione)						
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio						
(costo del processo/utenti)						
% Finanziamenti						
(Importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)						
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
450 705											
Servizi socio assistenziali											
Servizi socio assistenziali											
zione dei servizi socio assistenza											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGR. 6											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROG. 10											
Centri di Responsabilità											
Servizio											
Programma 6											
Progetto 10											
Codici Finanziari											
Processo 3											
Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà											
Finalità del Processo											
Attivare interventi di natura socio-assistenziale, idonei al soddisfacimento dei bisogni di anziani parzialmente e non completamente autosufficienti. Obiettivi principali : 1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie. 3) consolidamento della collaborazione con il servizio sanitario dell'asst per le dimissioni 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											
	2015	2016	2017	media triennio prec.2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2018 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2018/2018 Triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018/2018 Triennio prec. 2015/2016/2017			
Indici di Quantità											
Popolazione											
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	7204	7.306	7.352	7287,33	7350	7.350	100,86%	100%			
N° anziani assistiti al domicilio	1225	1220	1220	1221,67	1220	1220	99,86%	100%			
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	15	11	15	13,67	15	14	102,44%	93%			
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	12	14	10	12,00	8	18	150,00%	225%			
N° trasporti effettuati	165	165	168	166,00	165	165	99,40%	100%			
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	1668	1652	1672	1664,00	1650	1600	96,15%	97%			
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	691	691	340	574,00	682	450	78,40%	66%			
N. anziani ricoverati	10	11	11	10,67	12	12	112,50%	100%			
N° dipendenti del servizio	34	36	32	34,00	31	32	94,12%	103%			
	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	100%			
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	3	3	3	3	3	3	100,00%	100%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 464.791,30	€ 516.757,89	€ 418.805,59	€ 466.784,93	€ 542.760,01	€ 454.908,95	97,46%	84%			
Proventi di competenza	€ 491.849,89	€ 388.874,08	€ 371.881,00	€ 417.534,99	€ 544.345,00	€ 386.207,17	92,50%	71%			
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0	0	0%	0%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori	85%	85%	0%	56,67%	90%	0,00%	0,00%	0,00%			
Collaboratori coinvolti nel processo											
Costo											
Nominativo											
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al			Nominativo							
De Notaris Antonella	Categoria B4										
Montoli Cinzia Lucia	10%										
Pirozzi Giordana Giuseppa	D3										
	73%										
Personale coinvolto nel Processo											
98%											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO ANNO 2018

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)		19,35%	18,93%	19,75%	-0,82%	
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)		1,27%	1,30%	1,24%	0,05%	
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)		89,45%	100,29%	84,90%	15,39%	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 1.975,11	€ 2.349,61	€ 1.887,59	€ 462,02	
Indicatori di Qualità						
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)		57%	90%	0%	90%	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
450-705											
Servizi socio assistenziali											
Servizi socio assistenziali											
estione dei servizi socio assistenziali											
Codici Finanziari											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6											
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10											
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, nonché valorizzare il ruolo dell'anziano nel contesto territoriale. Da consolidare il servizio: Pranzi collettivi presso il centro anziani ed attività complementari all'iniziativa.											
Stakeholders											
Anziani											
Indici											
	2015	2016	2017	media triennio prec.2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2018 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2018/Triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018/ Atteso nell'anno 2018			
Indici di Quantità											
Popolazione											
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	7204	7.306	7.352	7287,33	7350	7.350	100,86%	100%			
N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	1225	1220	1220	1221,67	1145	1140	93,32%	100%			
N° anziani assegnatari di orti	661	535	652	616,00	665	665	107,95%	100%			
N° anziani frequentanti l'attività motoria	84	78	78	80,00	78	78	97,50%	100%			
N. accessi utenti anziani al segretariato sociale	121	121	121	121,00	120	120	99,17%	100%			
N iscritti al servizio pasti a domicilio e collettivi	363	479	362	401,33	364	365	90,95%	100%			
N pasti anziani servizio pasti a domicilio e collettivi	1583	3035	3065	2561,00	3200	41	323,68%	103%			
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	100%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€- 23.629,39	€ 27.597,00	€ 46.067,62	€ 32.431,34	€ 27.597,00	€ 41.941,55	129,32%	152%			
Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza	€ 840,00	€ 481,50	€ 18.953,32	€ 6.758,27	€ 1.450,00	€ 549,00	8,12%	38%			
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%	90%	0,93	95%	95%	101,79%	100%			
Collaboratori coinvolti nel processo											
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome		Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nominativo					
De Notaris Antonella		B4		5%							
Montoli Cinzia Lucia		D3		5%							
Pirozzi Giordana Giuseppe		B4		10%							
Personale coinvolto nel Processo											
20%											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE ANNO 2018						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di assistiti (prestazioni erogate ad anziani/anziani presenti sul territorio)		100,27%	93,32%	92,83%	0,48%	
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)		20,84%	5,25%	1,31%	3,95%	
Indicatori di Qualità						
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		93%	95%	95%	0,00	
Analisi del risultato e motivazioni						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processo											
Misurazione della relazione sulla performance											
450 705											
Servizi socio assistenziali											
Servizi socio assistenziali											
estione dei servizi socio assistenziali											
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 familiari 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.											
Stakeholders											
Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà											
Indici											
	2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2018 /Triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018/ Atteso nell'anno 2018				
Indici di Quantità											
Popolazione											
N° minori seguiti/assistiti	7204	7.306	7.352	7.287,33	7.350	7.350	100,86%				
N° nuclei familiari seguiti/assistiti	45	49	45	46,33	45	46	99,28%				
N° nuclei familiari presenti sul territorio	49	53	56	52,67	53	55	104,43%				
N° minori presenti sul territorio	3005	3000	3001	3.002	3.000	3000	99,93%				
N° nuclei familiari presenti sul territorio	1132	1131	1135	1.132,67	1.131	1131	99,85%				
N° partecipanti al centro di aggregazione giovanile	38	46	40	41,33	40	43	104,03%				
N° iscritti al centro ricreativo estivo	251	256	250	252,33	250	290	116%				
N° minori che utilizzano il servizio trasporto	12	11	12	11,67	13	13	111,43%				
N° richieste carta SIA	0	0	6	2,00	6	18	900,00%				
N° minori trasferiti a Sercop	13	3	15	10,33	12	18	174,19%				
N° dipendenti	3	3	3	3	3	3	100,00%				
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	10	8	8	8,67	8		0,00%				
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 194.372,00	€ 194.372,00	€ 290.383,37	€ 226.375,79	€ 194.372,00	€ 315.446,77	139,35%				
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ 0,00	€ 45.905,68	€ 15.301,89	€ 0,00		0,00%				
Indici di Qualità											
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome		Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Collaboratori coinvolti nel processo					
De Notaris Antonella		B4		10%		Costo					
Montoli Cinzia Lucia		D3		11%							
Pirozzi Giordana Giuseppa		B4		2%							
Personale coinvolto nel Processo				23%							

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2018

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2018						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% assistiti famiglie (famiglie sequestrate/ famiglie presenti sul territorio)		1,75%	1,77%	1,83%	-0,07%	
% minori assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)		27,87%	27,85%	32,18%	-4,33%	
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)		0,72%	0,73%	0,65%	0,08%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)		8,67	8,00	0,00	800,00%	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 545,92	€ 470,63	€ 678,38	-€ 207,75	
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale spesa processo)		6,76%	0,00%	0,00%	0,00%	
Indicatori di Qualità						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

Obiettivo di processo

ANNO2018

Misurazione della relazione sulla performance

450 703

Servizi socio assistenziali

Servizi socio assistenziali

Gestione dei servizi socio assistenziali

DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGR. 6

DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROG. 1

Centri di Responsabilità Servizio

Programma 6

Progetto 10

Codici Finanziari

Processo 6

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

Finalità del Processo

Stakeholders

Cittadini in cerca di occupazione

Indici

	2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2018 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2018/Triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018/ Atteso nell'anno 2018
Indici di Quantità								
Popolazione	7204	7.306	7.352	7.287,33	7.350	7.350		
N° utenti soggetti a progetti individualizzati di formazione lavoro	18	19	38	25	30	30,00	100,86%	100%
N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio	3	3	3	3	3	4,00	120,00%	100%
N° disoccupati che accedono al servizio sociale	86	76	84	82	85	86,00	133,33%	133%
							104,88%	101,18%
Indici di Tempo								
Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi)	30	30	24	28	30	30	107,14%	100%
Indici di Costo								
Costo del processo	94.517,56	€ 110.359,00	€ 110.359,00	€ 96.262,74	€ 110.359,00	€ 97.842,44	101,64%	89%
entrate altri Enti	€ -	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 8.000,00		0,00%	0%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Costo				
Montoli Cinzia Lucia	D3			12%				
Personale coinvolto nel Processo				12%				

85

Nominativo

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO ANNO 2018

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di efficacia dei servizi - Indicatore introdotto nell'anno 2012 (n. utilizzatori dei servizi/n. disoccupati che accedono al servizio)		34,15%	39%	39,53%	-1%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio collocazione (mesi)		28,00	30,00	30,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio utilizzatori del servizio) (costo del processo/n.		€ 3.850,51	€ 3.678,63	€ 3.261,41	€ 417,22	
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)		€ 13,21	€ 15,01	€ 13,31	€ 1,70	
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2018
Obiettivo di processi											
Misurazione della relazione sulla performance											
Centri di Responsabilità Servizio Programma 6 Progetto 10	450 705										
	Servizi socio assistenziali										
	Servizi socio assistenziali										
	Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse immobiliari										
DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6											
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. Potenziamnto a livello di ambito del Rhodense dell'accordo locale per il canone concordato. Nel secondo semestre sarà aperto il nuovo bando ai fini dell'aggiornamento della graduatoria per l'assegnazione di alloggi erp.											
Stakeholders											
Cittadini con difficoltà abitative											
Indici											
Indici di Quantità											
Popolazione	2015	2016	2017	media triennio prec. 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2018/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018/Atteso nell'anno 2018				
n alloggi comunali	7204	7.306	7.352	7.287,33	7.350	7.350	100,86%	53	7.350	100%	
N° domande presentate ai fini della formazione della graduatoria	53	53	53	53,00	53	53	100,00%	25	110,29%	100%	
N° alloggi assegnati	27	0	41	22,67	25	25	110,29%	3	100,00%	100%	
N° alloggi in locazione concordata con i proprietari	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	7	100,00%	100%	
	7	7	7	7,00	7	7	100,00%				
Indici di Tempo											
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 1.079,52	€ 1.259,00	€ 7.575,72	€ 3.304,75	€ 1.259,00	€ 7.576,35	229,26%	602%			
Cap.Ent. Accertamenti 12.04.3.01.03.02.002 58602	€ 99.430,87	€ 105.226,94	€ 109.758,00	€ 104.805,27	€ 110.000,00	€ 105.192,27	100,37%	96%			
Cap. Spe. Impegni spesa missione 8 programma 2 + spese generali	€ 99.430,87	€ 106.000,00	€ 166.950,41	€ 124.127,09	€ 110.000,00	€ 105.293,90	84,83%	96%			
Indici di Qualità											
n. di alloggi assegnati/reperiti	10	10		7	10	10	150,00%	100%			
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo					
Mrtoli Cinzia Lucia		D3		5%							
Personale coinvolto nel Processo											
5%											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP ANNO 2018					
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost
Indicatori di Efficacia					ESITO
% soddisfazione delle richieste abitativa (alloggi assegnati /domande ricevute)		13,24%	833,33%	833%	0,00%
% alloggi disponibili su popolazione (n.alloggi/popolazione)		0,73%	0,72%	0,007210884	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione)		€ 0,45	€ 0,17	€ 1,03	-€ 0,86
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 55,08	€ 20,98	126,2725	-€ 105,29
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su progetti/Costo del processo)		3171,36%	8737,09%	1388,43%	7348,66%
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					

Centri di Responsabilità Servizio Programma 6 Progetto 10 Codici Finanziari		Misurazione a relazione sulla performance		COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) Prestativo di processo		ANNO	2018
450 705 Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali Gestione dei servizi socio assistenziali				DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGRAMMA 6 DAL DUP CODIFICA BILANCIO PROGETTO 10			
Processo 8		Gestire l'attività di segretario sociale		Finalità del Processo			
Assicurare il primo ascolto e l'accoglienza della domanda del cittadino in ambito socio assistenziale mediante un rapporto interpersonale diretto e necessario per orientare e accompagnare l'utente alla soluzione del suo problema. Tale attività ha una duplice finalità, nei confronti del cittadino: consentire alle persone di avere un punto di riferimento qualificato e disponibile a fare da filtro anche con altri servizi afferenti ad Enti esterni, capace di contenere le preoccupazioni che spesso l'insorgere del problema crea alla persona nell'ottica metodologica di attivare le risorse dell'utente perché sappia trovare delle reazioni personali nell'affrontare la situazione di disagio e promuoverla perché sia sufficientemente dotato di informazioni per avviare il processo di soluzione al problema. Nei confronti del Servizio perché attraverso la registrazione delle richieste degli utenti e monitorando le azioni conseguenti alla presa in carico del problema è possibile fare un'analisi dell'andamento sociale della comunità in termini di problemi prioritari e problemi secondari, capacità di soluzioni o radicalizzazione di comportamenti di dipendenza al servizio stesso. L'attività del segretario sociale risulta quindi essere un'azione di primo livello, ma con finalità significative per la definizione e l'orientamento dell'organizzazione di altri servizi.							
Stakeholders							
tutti i cittadini							
Indici							
	2015	2016	2017	media triennio precedente 2015/2016/2017	Atteso nell'anno 2018 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2018/7triennio prec. 2015/2016/2017	Raggiunto nell'anno 2018/ Atteso nell'anno 2018
Indici di Quantità							
Popolazione	7204	7.306	7.352	7.287,33	7.350	7.350	100%
n apertura settimanale	6	6	6	6,00	6	9,00	150,00%
N° accessi settimanali	55	55	55	55,00	55	55,00	100,00%
N° richieste informazioni evase settimanalmente	55	53	55	54,33	55	55,00	100,00%
N° calcolo isee annuali	120	129	49	99,33	130	110,00	85%
N° pratiche agevolazione enel annuali	67	66	52	61,67	65	68,00	105%
N° pratiche agevolazione Gas annuali	67	67	56	63,33	65	68,00	105%
N° accessi annuali indicatore inserito nel 2014	1596	1601	1605	1600,67	1600	1600	100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio di risposta	4	3	3	3,33	3	3	100%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 124.384,15	€ 121.506,28	€ 26.560,04	€ 90.816,82	€ 121.506,28	€ 24.323,23	20%
Indici di Qualità							
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	0%
% n domande settimanali soddisfatte rispetto agli accessi settimanali (indicatore inserito nell'anno 2012)	96%	100%	98%	98%	100%	100%	100%
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo	
De Notaris Antonella	B4	48%					
Montoli Cinzia Lucia	D3	5%					
Personale coinvolto nel Processo 53%							

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	atteso 2018	Realizzato 2018	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		6,00	6,00	9,00	-3,00	
% delle richieste sulla popolazione residente - indicatore inserito nel '14 (utenti settimanali ricevuti/ popolazione)		0,75%	0,75%	0,007482993	0,00%	
% delle richieste sulla popolazione residente (utenti annuali ricevuti/ popolazione)		21,97%	21,77%	0,217687075	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di risposta		3,33	3,00	3,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori del servizio)		€ 325,12	€ 385,73	€ 80,81	€ 304,93	
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)		€ 12,46	€ 16,53	€ 3,31	€ 13,22	
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						

PROCESSO 9 PROGETTI VARI ANNO 2018				
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PORGETTI				
INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatori di Efficacia				
partecipazione utenza ai progetti progetti sulla popolazione residente	(utenti che utilizzano i progetti)	Media triennio precedente	2018	Scost
		4,01%	0,03455702	0,14%
Indicatori di Efficacia temporale				
Indicatori di Efficienza Economica				
Finanziamenti 1/ totale spesa processo)	(importo finanziato da altri progetti)	342,85%	173,67%	26,72%
costo unitario progetto (popolazione residente)	(costo del progetto)	€ 1,60	€ 1,73	-€ 0,06
Indicatori di Qualità				
Analisi dei risultati e motivazioni				