

Collaboratori coinvolti nel processo		Nominativo	
Costo		Costo	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b> N ore o % tempo dedicate/o al processo Categoria D3 50 C4 30 C2 40 C1 40 C1 40		<b>Personale coinvolto nel Processo</b> 2,40	
<b>PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 1 SICUREZZA STRADALE</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			
<b>Indicatori di Efficacia</b>			
<b>% Controlli</b> (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)	9,01%	8,75%	
<b>Tasso presenza</b> (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)	9892,33%	6085,19%	
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (N. sinistri/n. Km strade)	56,54%	54,72%	
<b>% sanzioni immediatam. contestate</b> (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)	52,44%	50,00%	
<b>% di presenza sul territorio</b> (ore vigilanza/ore complessive di servizio)			
<b>% di personale dedicato</b> (n. pers dipendenti sul settore / n. dipendenti totali)	19,54%	17,86%	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>			
<b>Tempo medio di intervento su chiamata in minuti</b> (Da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale - minuti)	10,00	10	
<b>Tempo medio di intervento su chiamata in minuti</b> (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)	15,00	15	
<b>Pronta reperibilità: tempo medio di intervento su chiamata in minuti</b> (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)	20,00	20	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
<b>Valore medio sanzioni</b> (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 96,32	€ 77,78	
<b>Costo pro capite</b> (Costo del processo/Popolazione)	€ 15,41	€ 25,78	
<b>Indicatori di Qualità</b>			
<b>% contestazioni</b> (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)	0,82%	2,00%	
<b>% gradimento servizio</b> (Indagine)	0,00%	0,00%	
<b>Analisi finale del risultato</b>			

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		2012																																																																																																																																																																																																																									
Obiettivo di processo																																																																																																																																																																																																																											
500.507 Servizio di Polizia Locale Gestione servizi di Polizia Locale Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale		DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1																																																																																																																																																																																																																									
Processo 2																																																																																																																																																																																																																											
VIGILANZA																																																																																																																																																																																																																											
Finalità del Processo																																																																																																																																																																																																																											
<p>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.</p> <p>Questo processo si riferisce in particolare al servizio di pattugliamento serale e notturno che viene effettuato nei mesi estivi. Questo processo fa parte degli obiettivi strategici dell'ente ed è supportato da una progettualità specifica oggetto di retribuzione di risultato.</p>																																																																																																																																																																																																																											
Stakeholders																																																																																																																																																																																																																											
Cittadini																																																																																																																																																																																																																											
Indici																																																																																																																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>media triennio prec. 2009/2010/2011</th> <th>Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE</th> <th>Raggiunto nell'anno Triennio prec. 2009/2010/2011</th> <th>Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Quantità</b></td> </tr> <tr> <td><b>Popolazione</b></td> <td>6.824</td> <td>6.919</td> <td>6.986</td> <td>6.909,67</td> <td>7.100</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. ore settimanali di vigilanza</td> <td>64,20</td> <td>61,50</td> <td>97,00</td> <td>74,23</td> <td>70,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. ore settimanali lavorate</td> <td>139,50</td> <td>134,40</td> <td>158,00</td> <td>137,30</td> <td>140,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. ore serali</td> <td>140,00</td> <td>530,00</td> <td>209,00</td> <td>293,00</td> <td>300,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. ore vigilanza sul territorio</td> <td>3.342,00</td> <td>3.199,00</td> <td>5.065,00</td> <td>3.868,67</td> <td>3.200,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. agenti</td> <td>4,00</td> <td>4,00</td> <td>5</td> <td>4,33</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. ore extra-orario</td> <td>140,00</td> <td>530,00</td> <td>209,00</td> <td>293,00</td> <td>300,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. ore complessive del servizio</td> <td>6.217,00</td> <td>6.989,00</td> <td>8.221,00</td> <td>7.142,33</td> <td>7.100,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Tempo</b></td> </tr> <tr> <td>Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10,00</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Costo</b></td> </tr> <tr> <td>N. infrazioni</td> <td>39</td> <td>40</td> <td>70</td> <td>49,67</td> <td>65</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo del processo</td> <td>€ 10.769,79</td> <td>€ 12.541,60</td> <td>€ 14.146,14</td> <td>12.485,84</td> <td>€ 9.442,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proventi di competenza</td> <td>€ 2.282,00</td> <td>€ 4.235,00</td> <td>€ 7.238,00</td> <td>4.585,00</td> <td>€ 6.000,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Qualità</b></td> </tr> <tr> <td>N. ricorsi accolti</td> <td>14</td> <td>3</td> <td>3,00</td> <td>5,00</td> <td>10,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. sanzioni totali</td> <td>633</td> <td>725</td> <td>1.077</td> <td>608,75</td> <td>800</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">% gradimento servizio (indagine)</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Personale coinvolto nel Processo</b></td> <td colspan="4">Costo</td> </tr> <tr> <td>Nome e cognome</td> <td colspan="3">N ore o % tempo dedicato al processo</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Donato Angelina</td> <td>C4</td> <td colspan="2">20</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Ferzoco Flavio</td> <td>C2</td> <td colspan="2">40</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Di Vito Samantha</td> <td>C1</td> <td colspan="2">40</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Ravi Michele</td> <td>C1</td> <td colspan="2">40</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Personale coinvolto nel Processo</b></td> <td colspan="4">1</td> </tr> </tbody> </table>					2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	<b>Indici di Quantità</b>								<b>Popolazione</b>	6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100			N. ore settimanali di vigilanza	64,20	61,50	97,00	74,23	70,00			N. ore settimanali lavorate	139,50	134,40	158,00	137,30	140,00			N. ore serali	140,00	530,00	209,00	293,00	300,00			N. ore vigilanza sul territorio	3.342,00	3.199,00	5.065,00	3.868,67	3.200,00			N. agenti	4,00	4,00	5	4,33	4			N. ore extra-orario	140,00	530,00	209,00	293,00	300,00			N. ore complessive del servizio	6.217,00	6.989,00	8.221,00	7.142,33	7.100,00			<b>Indici di Tempo</b>								Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10			<b>Indici di Costo</b>								N. infrazioni	39	40	70	49,67	65			Costo del processo	€ 10.769,79	€ 12.541,60	€ 14.146,14	12.485,84	€ 9.442,00			Proventi di competenza	€ 2.282,00	€ 4.235,00	€ 7.238,00	4.585,00	€ 6.000,00			<b>Indici di Qualità</b>								N. ricorsi accolti	14	3	3,00	5,00	10,00			N. sanzioni totali	633	725	1.077	608,75	800			% gradimento servizio (indagine)								<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				Costo				Nome e cognome	N ore o % tempo dedicato al processo							Donato Angelina	C4	20						Ferzoco Flavio	C2	40						Di Vito Samantha	C1	40						Ravi Michele	C1	40						<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				1			
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno Triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno																																																																																																																																																																																																																				
<b>Indici di Quantità</b>																																																																																																																																																																																																																											
<b>Popolazione</b>	6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100																																																																																																																																																																																																																						
N. ore settimanali di vigilanza	64,20	61,50	97,00	74,23	70,00																																																																																																																																																																																																																						
N. ore settimanali lavorate	139,50	134,40	158,00	137,30	140,00																																																																																																																																																																																																																						
N. ore serali	140,00	530,00	209,00	293,00	300,00																																																																																																																																																																																																																						
N. ore vigilanza sul territorio	3.342,00	3.199,00	5.065,00	3.868,67	3.200,00																																																																																																																																																																																																																						
N. agenti	4,00	4,00	5	4,33	4																																																																																																																																																																																																																						
N. ore extra-orario	140,00	530,00	209,00	293,00	300,00																																																																																																																																																																																																																						
N. ore complessive del servizio	6.217,00	6.989,00	8.221,00	7.142,33	7.100,00																																																																																																																																																																																																																						
<b>Indici di Tempo</b>																																																																																																																																																																																																																											
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10																																																																																																																																																																																																																						
<b>Indici di Costo</b>																																																																																																																																																																																																																											
N. infrazioni	39	40	70	49,67	65																																																																																																																																																																																																																						
Costo del processo	€ 10.769,79	€ 12.541,60	€ 14.146,14	12.485,84	€ 9.442,00																																																																																																																																																																																																																						
Proventi di competenza	€ 2.282,00	€ 4.235,00	€ 7.238,00	4.585,00	€ 6.000,00																																																																																																																																																																																																																						
<b>Indici di Qualità</b>																																																																																																																																																																																																																											
N. ricorsi accolti	14	3	3,00	5,00	10,00																																																																																																																																																																																																																						
N. sanzioni totali	633	725	1.077	608,75	800																																																																																																																																																																																																																						
% gradimento servizio (indagine)																																																																																																																																																																																																																											
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				Costo																																																																																																																																																																																																																							
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicato al processo																																																																																																																																																																																																																										
Donato Angelina	C4	20																																																																																																																																																																																																																									
Ferzoco Flavio	C2	40																																																																																																																																																																																																																									
Di Vito Samantha	C1	40																																																																																																																																																																																																																									
Ravi Michele	C1	40																																																																																																																																																																																																																									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				1																																																																																																																																																																																																																							







48

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO 2012	
Obiettivo di processo			
<b>DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5</b> <b>DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1</b>			
Centro di responsabilità Servizio Programma 5 Progetto 14 Codici finanziari			
<b>Processo 4</b> <b>Gestire le sanzioni amministrative</b>			
<b>Finalità del Processo</b>			
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 archiviazione.			
<b>Stakeholders</b> <b>Amministratori</b>			
<b>Indici</b>			
<b>Indici di Quantità</b>			
	2011	2010	Raggiunto nell'anno 2011 Rendiconto
Popolazione	6.824	6.919	6.986
N. ricorsi	14	3	21
N. sanzioni	633	725	1.077
N. solleciti inviati	158	107	200
N. sanzioni non pagate	182,00	232,00	275
N. verbali incassati	451	493	806
N. verbali emessi	633	725	1077
<b>Indici di Tempo</b>			
Tempo medio per chiusura pratica (fra verifica mandato pagamento ed incasso)	60	60	60
tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45
<b>Indici di Costo</b>			
€ incassati totali	€ 16.026,00	€ 30.824,00	€ 59.812,66
€ accentrati	€ 68.197,00	€ 61.972,00	€ 103.834,66
€ Totali a ruolo	€ -	€ -	€ 44.022,00
€ incassati nei termini	€ 16.026,00	€ 30.824,00	€ 59.812,66
Costo del processo	€ 38.063,23	€ 37.992,90	€ 42.853,61
<b>Indici di Qualità</b>			
N. ricorsi persi	14	3	3
N. ricorsi presentati	23	18	0
		media biennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012 Rendiconto
		6,67	10
		10,25	20
			150,00%
			#RFI
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			
Nome e cognome	N. ore o % tempo dedicato al processo		
Dall'Orto Alessandra	Categoria D3	5	
Donato Angelina	C4	20	
Ferzoco Flavio	C2	10	
Di Vito Samantha	C1	10	
Ravi Michele	C1	10	
<b>Totale unità operative</b>	<b>6,5</b>		
		Costo	€ 9.906,00

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2012

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
<b>Efficacia</b> (n. ricorsi/n. sanzioni)		1,56%	2,75%			
<b>% di controllo</b> (n° solleciti/pagamenti)		67,49%	25,00%			
<b>Grado di recupero</b> (verbali incassati/verbali emessi)		71,87%	50,00%			
<b>Indicatori di Efficacia Temporale</b>						
<b>Tempo medio iter chiusura pratica</b> (fra verifica mancato pagamento ed incasso)		6,67	10,00			
<b>tempo medio incasso sanzioni (gg)</b>		45,00	45,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>Analisi finale del risultato</b>						
<b>% incassi prima della iscrizione a ruolo</b> (€ incassi nei termini / € accertati)		45,58%	48,39%			
<b>Correttezza della prassi</b> (n. ricorsi per/si/ricorsi presentati)		45,58%	48,39%			
		65,04%	50,00%			
<b>Analisi finale del risultato</b>						

Handwritten signature or mark.





**Collaboratori coinvolti nel processo**

Personale coinvolto nel Processo		Costo	Nominativo
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo		
Dall'Orto Alessandra	D3 5		
Donato Angelina	C4 20		
Ferzoco Flavio	C2 10		
Di Vito Samantha	C1 10		
Ravi Michele	C1 10		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>6,5</b>	

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

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% di sviluppo</b> (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					
<b>% di cessazioni</b> (attività cessate/attività presenti sul territorio)	0,86%	16,67%			
<b>Capillarità del commercio</b> (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	0,07%	1,67%			
<b>N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente</b> (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	67,06%	95,24%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>	0,64%	1,13%			
<b>Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)</b>	20,00	20,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo totale del servizio</b> (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 4,59	€ 2,84			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)	0,00	0,00			

**Analisi finale del risultato**


SISTEMA INFORMATICO  
COMUNE DI PREGNANA MILANESE

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

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

2

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012		
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
450 705						
Servizi socio assistenziali						
Servizi socio assistenziali						
Erogazione dei servizi socio assistenziali		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6				
		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10				
Processo 1						
Erogazione di contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)						
Finalità del Processo						
Messa a disposizione di risorse economiche per l'erogazione di contributi economici a favore delle categorie di persone disagiate, in particolare per l'erogazione di contributi economici a favore delle categorie di persone disagiate.						
Persone disagiate						
Indici						
Indici di Quantità						
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012/2011/2010/2011 prec. 2009/2010/2011
<b>Popolazione</b>						
N. domande presentate ammissibili	6.824,00	6.897,00	6.986,00	6.902,33	7.100	
N. domande accolte	70,00	67,00	97,00	78,00	97,00	
importo contributi erogati	70,00	67,00	97,00	78,00	95,00	
importo finanziamento altri enti (sponello affitto)	124.945,48	108.786,00	106.000,00	111.243,83	106.000,00	
importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti	49.897,56	50.786,00	52.000,00	50.894,52	52.000,00	
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	13.144,80	11.000,00	6.000,00	10.048,27	10.000,00	
N. domande assegno familiare 3 figli minor (ente pagatore INPS)	12,00	10,00	5,00	9,00	5,00	
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	8,00	10,00	8,00	8,67	8,00	
N. domande assegno inaspettato (ente pagatore INPS)	6,00	6,00	5,00	5,67	7,00	
<b>Indici di Tempo</b>						
Tempo medio erogazione contributo comunale (gg)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti (gg)	100,00	120,00	75,00	98,33	120,00	
<b>Indici di Costo</b>						
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	70,00	67,00	82,00	73,00	72,00	
Costo del processo	134.709,71	116.468,98	119.265,31	123.481,33	119.680,00	
<b>Indici di Qualità</b>						
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0	
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo	Nominativo	
Antonella De Notaris	B4	5%				
Cinzia Montoli	D3	15%				
<b>Totali unità operative</b>				<b>0,20</b>		

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI ANNO 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE	Realizzato 2011	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	97,94%			
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	49,06%	44,94%	49,06%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Tempo medio erogazione contributo	15,00	15,00	15,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)	€ 634,15	€ 697,19	€ 722,22			
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)	€ 1.229,54	€ 1.583,09	€ 1.233,81			
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)	€ 17,07	€ 17,89	€ 16,86			
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>						

commento sintetico sui risultati

0

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012			
Obiettivo di processo		Misurazione della performance		Raggiunto nell'anno 2012			
450 705		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10			
Centri di Responsabilità		Servizi socio assistenziali		Servizi socio assistenziali			
Programma 6		Servizi socio assistenziali		Servizi socio assistenziali			
Progetto 10		Servizi socio assistenziali		Servizi socio assistenziali			
Codici Finanziari		Servizi socio assistenziali		Servizi socio assistenziali			
<b>Processo 2</b>							
<b>Gestire servizi socio-assistenziali a favore di soggetti diversamente abili</b>							
<b>Finalità del Processo</b>							
Attuare interventi per mantenere la domiciliarità, per fornire sostegno, supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, definire e concordare progetti personalizzati che favoriscano l'autonomia							
<b>Stakeholders</b>							
<b>Diversamente abili e loro famiglie</b>							
<b>Indici</b>							
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nell'anno 2012/prec. 2009/2010/2011
<b>Indici di Quantità</b>							
Popolazione	6.824,00	6.897,00	6.986	6.902,33	7.100		
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50	29,00	33,00	38	33,33	42,00		
N. disabili inseriti in strutture diurne	4,00	5,00	8	5,67	6,00		
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico	12,00	12,00	12	12,00	13,00		
N° alunni ( indice inserito nell'anno 2012)	722,00	757,00	748	742,33	765,00		
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo	8,00	9,00	12	9,67	10,00		
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretario sociale	17,00	23,00	25	21,67	27,00		
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero	2,00	2,00	4	2,67	3,00		
N° complessivo utenti disabili seguiti	794,00	841,00	847	827,33	866,00		
<b>Indici di Tempo</b>							
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione	10	10	10	10,00	10		
<b>Indici di Costo</b>							
Costo del processo	€ 137.232,98	€ 147.831,17	€ 151.380,48	€ 145.481,54	€ 152.334,00		
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 15.000,00	€ 33.347,00	€ 23.400,00	€ 23.915,67	€ 17.060,00		
<b>Indici di Qualità</b>							
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicato al processo		Nominativo		
Antonella De Notaris	B4		0%				
Cinzia Montoli	D3		18%				
Giordana Pirozzi	B4		10%				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>							
				Costo			
<b>Collaboratori coinvolti nel processo</b>							

9

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

INDICATORI DI PERFORMANCE	Mediaennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	ENTRO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% utenza disabile seguita					
utenti disabili seguiti dal servizio/residenza residente	11,99%	12,20%			
% alunni disabile seguita	1,62%	1,70%			
alunni disabili seguiti dal servizio/popolazione scolastica					
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	10,00	10,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 175,84	€ 175,91			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su procebbi/costo del processo)	16,44%	11,16%			
<b>Indicatori di Qualità</b>					

**Analisi del risultato e motivazioni**

*commento sintetico sui risultati*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012																																																																																																																																																																																																																					
Obiettivo di processo		Misurazione della performance		Dalla relazione previsionale e programmatica progr. 6																																																																																																																																																																																																																					
450_705		Servizi socio assistenziali		Dalla relazione previsionale e programmatica progr. 10																																																																																																																																																																																																																					
Servizi socio assistenziali		Servizi socio assistenziali		Dalla relazione previsionale e programmatica progr. 10																																																																																																																																																																																																																					
Progetto 10		Servizi socio assistenziali		Dalla relazione previsionale e programmatica progr. 10																																																																																																																																																																																																																					
Codici Finanziari		Servizi socio assistenziali		Dalla relazione previsionale e programmatica progr. 10																																																																																																																																																																																																																					
<p><b>Processo 3</b></p> <p><b>Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà</b></p> <p><b>Finalità del Processo</b></p> <p>Attività interventi di natura socio-assistenziale idonei al soddisfacimento dei bisogni di anziani parzialmente e non completamente autosufficienti.</p> <p>Obiettivi principali: 1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domestico. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie</p> <p><b>Stakeholders</b></p> <p><b>Anziani assistiti e loro famiglie</b></p> <p><b>Indici</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>media triennio prec. 2009/2010/2011</th> <th>Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO</th> <th>Raggiunto nell'anno 2012/7° bimestr. prec. 2009/2010/2011</th> <th>Raggiunto nell'anno 2012/7° bimestr. prec. Atteso nell'anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Quantità</b></td> </tr> <tr> <td>Popolazione</td> <td>6.824</td> <td>6897</td> <td><b>6.986</b></td> <td>6902,33</td> <td>7100</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° anziani presenti sul territorio &gt;65 anni</td> <td>1136</td> <td>1143</td> <td><b>1176</b></td> <td>1151,67</td> <td>1145</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° anziani assistiti al domicilio</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>14</td> <td>15,00</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio</td> <td>160</td> <td>12</td> <td>14</td> <td>14,00</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° anziani che utilizzano il servizio trasporto</td> <td>1129</td> <td>161</td> <td>168</td> <td>163,00</td> <td>161</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° trasporti effettuati</td> <td>618</td> <td>1588</td> <td>1530</td> <td>1515,67</td> <td>1600</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>12,00</td> <td>700</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>28</td> <td>28,33</td> <td>29</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. anziani ricoverati</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3,00</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Tempo</b></td> </tr> <tr> <td>N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3,67</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Costo</b></td> </tr> <tr> <td>Costo del processo</td> <td>€ 608.340,59</td> <td>€ 628.718,11</td> <td>€ 643.813,10</td> <td>€ 626.957,27</td> <td>€ 661.235,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proventi di competenza</td> <td>€ 543.122,83</td> <td>€ 580.955,59</td> <td>€ 527.679,04</td> <td>€ 550.585,82</td> <td>€ 643.600,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Indici di Qualità</b></td> </tr> <tr> <td>Richiede di lamentela pervenute</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0,00</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valutazione del servizio da parte degli operatori</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>0,85</td> <td>90%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Personale coinvolto nel Processo</b></td> </tr> <tr> <td>Nome e cognome</td> <td colspan="2">Categoria</td> <td colspan="2">N ore o % tempo dedicato al</td> <td colspan="2">Costo</td> <td colspan="2">Nominativo</td> </tr> <tr> <td>Antonella De Notaris</td> <td>B4</td> <td>10%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cinzia Moritoli</td> <td>D3</td> <td>20%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Giordana Pirozzi</td> <td>B4</td> <td>70%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"><b>Personale coinvolto nel Processo</b></td> </tr> <tr> <td colspan="8">1</td> </tr> </tbody> </table>							2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/7° bimestr. prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/7° bimestr. prec. Atteso nell'anno 2012	<b>Indici di Quantità</b>								Popolazione	6.824	6897	<b>6.986</b>	6902,33	7100			N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1136	1143	<b>1176</b>	1151,67	1145			N° anziani assistiti al domicilio	15	16	14	15,00	16			N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	160	12	14	14,00	16			N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	1129	161	168	163,00	161			N° trasporti effettuati	618	1588	1530	1515,67	1600			N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	12	12	12	12,00	700			N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	28	29	28	28,33	29			N. anziani ricoverati	3	3	3	3,00	3			<b>Indici di Tempo</b>								N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	4	4	3	3,67	3			<b>Indici di Costo</b>								Costo del processo	€ 608.340,59	€ 628.718,11	€ 643.813,10	€ 626.957,27	€ 661.235,00			Proventi di competenza	€ 543.122,83	€ 580.955,59	€ 527.679,04	€ 550.585,82	€ 643.600,00			<b>Indici di Qualità</b>								Richiede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0			Valutazione del servizio da parte degli operatori	85%	85%	85%	0,85	90%			<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicato al		Costo		Nominativo		Antonella De Notaris	B4	10%							Cinzia Moritoli	D3	20%							Giordana Pirozzi	B4	70%							<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								1							
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/7° bimestr. prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/7° bimestr. prec. Atteso nell'anno 2012																																																																																																																																																																																																																		
<b>Indici di Quantità</b>																																																																																																																																																																																																																									
Popolazione	6.824	6897	<b>6.986</b>	6902,33	7100																																																																																																																																																																																																																				
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1136	1143	<b>1176</b>	1151,67	1145																																																																																																																																																																																																																				
N° anziani assistiti al domicilio	15	16	14	15,00	16																																																																																																																																																																																																																				
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	160	12	14	14,00	16																																																																																																																																																																																																																				
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	1129	161	168	163,00	161																																																																																																																																																																																																																				
N° trasporti effettuati	618	1588	1530	1515,67	1600																																																																																																																																																																																																																				
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	12	12	12	12,00	700																																																																																																																																																																																																																				
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	28	29	28	28,33	29																																																																																																																																																																																																																				
N. anziani ricoverati	3	3	3	3,00	3																																																																																																																																																																																																																				
<b>Indici di Tempo</b>																																																																																																																																																																																																																									
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	4	4	3	3,67	3																																																																																																																																																																																																																				
<b>Indici di Costo</b>																																																																																																																																																																																																																									
Costo del processo	€ 608.340,59	€ 628.718,11	€ 643.813,10	€ 626.957,27	€ 661.235,00																																																																																																																																																																																																																				
Proventi di competenza	€ 543.122,83	€ 580.955,59	€ 527.679,04	€ 550.585,82	€ 643.600,00																																																																																																																																																																																																																				
<b>Indici di Qualità</b>																																																																																																																																																																																																																									
Richiede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0																																																																																																																																																																																																																				
Valutazione del servizio da parte degli operatori	85%	85%	85%	0,85	90%																																																																																																																																																																																																																				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>																																																																																																																																																																																																																									
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicato al		Costo		Nominativo																																																																																																																																																																																																																		
Antonella De Notaris	B4	10%																																																																																																																																																																																																																							
Cinzia Moritoli	D3	20%																																																																																																																																																																																																																							
Giordana Pirozzi	B4	70%																																																																																																																																																																																																																							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>																																																																																																																																																																																																																									
1																																																																																																																																																																																																																									



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

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	198,12%	219,91%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/utenti)	1,29%	1,28%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	3,67	3,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	87,82%	97,33%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 2.698,52	€ 2.825,79			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (linee)	0,85	0,90			

Analisi del risultato e motivazioni

commento sintetico sui risultati

9

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2012		
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
450_705						
Servizi socio assistenziali						
Servizi socio assistenziali						
Stazione dei servizi socio assistenziali						
Codici Finanziari						
Processo 4						
Gestire Servizi socio-ricreativi rivolti alla terza età						
Finalità del Processo						
Attivare interventi socio-ricreativi per favorire il benessere dell'anziano/a e promuovere attività di socializzazione a favore della terza età						
Obiettivi principali: garantire opportunità aggregative, di svago e di solidarietà, nonché valorizzare il ruolo dell'anziano nel contesto territoriale						
Stakeholders						
Anziani						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2012/2012/Triennio prec. 2009/2010/2011
<b>Indici di Quantità</b>						
Popolazione	6.824	6.897	6.986	6.902,33	7100	
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1136	1143	1176	1151,67	1145	
N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	647	672	672	663,67	672	
N° anziani assegnatari di orti	84	84	84	84,00	84	
N° anziani frequentanti l'attività motoria	118	118	123	119,67	120	
N. accessi utenti anziani al segretariato sociale	360	362	365	362,33	365	
<b>Indici di Tempo</b>						
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata	3	3	3	3,00	3	
<b>Indici di Costo</b>						
Costo del processo	€ 48.264,46	€ 48.383,55	€ 49.545,19	€ 48.731,07	€ 27.597,00	
Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza	€ 12.206,00	€ 10.658,29	€ 9.681,21	€ 10.848,50	€ 1.450,00	
<b>Indici di Qualità</b>						
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	
Valutazione del servizio da parte degli operatori	95%	95%	95%	0,95	95%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo		Nominativo
Antonella De Notaris	B4		0			
Cinzia Montoli	D3		5%			
Giordana Pirozzi	B4		5%			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						
Collaboratori coinvolti nel processo						
0,10						

54

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE ANNO 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE			atteso 2012	Realizzato 2012	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
% di assistiti (prestazioni erogate ad anziani/anziani presenti sul territorio)			92,26%			
			92,26%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)			3,00			
			3,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)			5,25%			
			5,25%			
<b>Indicatori di Qualità</b>						
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)			95%			
			95%			

**Analisi del risultato e motivazioni**

*commento sintetico sui risultati*

Il servizio di assistenza agli anziani presenti sul territorio ha raggiunto nel 2012 gli obiettivi prefissati nel Piano di lavoro. In particolare, la copertura del servizio è pari al 92,26%, mentre i tempi medi di attivazione del servizio sono pari a 3,00 giorni. Inoltre, la valutazione del servizio da parte degli operatori è pari al 95%, dimostrando un'alta qualità del servizio erogato.

9

COMUNE DI PREGANNA MILANESE (MI)		ANNO		2017		
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Centri di Responsabilità		450 705				
Servizio		Servizi socio assistenziali				
Programma 6		Servizi socio assistenziali				
Progetto 10		Misurazione della performance				
codici Finanziari						
Processo 5						
Gestire i servizi di tutela minori e di sostegno al nucleo familiare						
Finalità del Processo						
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità con la presa in carico delle loro famiglie. Intervenire in contesti familiari di soli adulti in caso di complesse difficoltà relazionali.						
Stakeholders						
Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà						
Indici						
		2009	2010	2011	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2012 /trimestre prec. 2009/2010/2011
Indici di Quantità		6.924	6.997	6.986	7.100	
Popolazione		26	32	36	36	
N° minori seguiti/assistiti		34	39	49	45	
N° nuclei familiari seguiti/assistiti		2858	2920	2971	3.000	
N° nuclei familiari presenti sul territorio		1.126	1.127	1.139	1.127	
N° minori presenti sul territorio		70	40	45	40	
N° partecipati al centro di aggregazione giovanile		211	193	216	195	
N° iscritti al centro ricreativo estivo		6	10	10	10	
N° minori che utilizzano il servizio trasporto		5	5	6	5	
N° minori trasferiti a Sercop		3	3	3	3	
N° dipendenti		10	10	10	10	
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio						
Indici di Costo		€ 197.348,15	€ 190.585,61	€ 195.161,42	€ 194.365,06	€ 194.372,00
Costo del processo		€ 58.959,86	€ 45.846,35	€ 41.643,43	€ 48.816,55	€ 36.000,00
Importo finanziato da altri enti su progetti						
Indici di Qualità						
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome		Categoria		N ore o % tempo dedicato al processo		
Antonella De Notaris		B4		10%		
Cinzia Montoli		D3		20%		
Giordana Prozzi		B4		15%		
Personale coinvolto nel Processo				0,45		
Collaboratori coinvolti nel processo						
		Costo		Nominativo		