

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013						
Obiettivo di processo		Misurazione della performance							
Centri di Responsabilità	400 401 402 403 704								
Servizio	Servizio educativo culturale								
PROGRAMMA 4	Gestione dei servizi educativi e culturali	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4							
PROGETTO	21-22-23-11 (parziale)	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1-4-5-6							
Gestire attività di supporto ed integrative alle attività scolastiche del Piano dell'offerta formativa dell'Istituto Comprensivo e Paritaria Gattinoni.		Scuola							
<p>Il processo è finalizzato al sostegno economico e di collaborazione fattiva alla realizzazione delle attività didattico integrative e di laboratori specifici - che possono avere anche il supporto economico di soggetti terzi privati del territorio - delle scuole dell'infanzia e di istruzione obbligatoria. Le attività e i laboratori si pongono quali iniziative specificamente collegate alla programmazione didattico educativa del Piano dell'Offerta Formativa. L'utenza direttamente coinvolta è la popolazione scolastica, docenza compresa, ma anche i genitori degli alunni, quali soggetti particolarmente interessati alla proposta educativa e formativa delle attività in questione. A titolo esemplificativo delle attività in questione sono i laboratori di educazione teatrale ed animativa; i laboratori di educazione musicale; il progetto libro - gioco; il progetto genitori (trasversale su tre plessi scolastici); il progetto di educazione all'aridità. Inoltre, il presente processo riguarda il mantenimento e funzionamento dei singoli plessi scolastici. Il processo in questione mantiene l'obiettivo che le scuole del territorio, in ottemperanza alla normativa sul diritto allo studio, proseguano a realizzare le attività integrative, oltre alla normale attività didattica, nonostante la riduzione dei finanziamenti statali e di organico. L'ufficio si propone di mantenere con i finanziamenti stanziati a bilancio comunale la possibilità di garantire la realizzazione di tutte le attività integrative e formative che fino ad oggi andavano a formare una parte specifica e importante del Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto Comprensivo Statale di Pregnana. Per l'a.s. 2013-14 una spesa aggiuntiva da prevedere riguarda la necessità di allestimento della nuova sezione della Scuola dell'Infanzia, se autorizzata dall'Ufficio Scolastico. Poiché nel costo del processo e nei contributi erogati vengono considerate le somme a favore della Scuola Paritaria dell'Infanzia Gattinoni, vengono inseriti nell'anno 2013, i dati relativi alla popolazione scolastica e all'attività della scuola citata.</p>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	2013	media biennio prec. 2010/2011/2012	Attese nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013 /Triennio prec.2010/2011/2012	
<b>Indici di Quantità</b>									
Popolazione	6.919	6.986	7.042	6982,33	7042				
N. ore per attività integrative	443	373	368	394,67	431				
N. ore complessive di attività didattica	4070	4095	4083	4082,67	4800				
N. attività integrative attivate	13	13	13	13,00	20				
N. utenti/alunni	757	748	752	752,33	840				
<b>Indici di em</b>									
Tempo medio erogazione contributi (mesi)	3	3	3	3					
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 312.934,68	€ 317.159,05	€ 359.031,37	€ 329.708,37	€ 329.708,37	€ 356.450,00			
risorse comunali	€ 312.934,68	€ 317.159,05	€ 359.031,37	€ 329.708,37	€ 329.708,37	€ 356.450,00			
e complessivamente erogati	€ 74.437,00	€ 71.632,00	€ 83.460,74	€ 76.509,91	€ 84.000,00	€ 84.000,00			
e entrate	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -			
% gradimento dei servizi (segnalazioni di disservizi, lamentele e rimostranze da parte della dirigenza scolastica)	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>									
Nome e cognome	Categoria		N. ore % tempo dedicato/ al processo		Costo 2013		Nominativo		
M. L. C.	D3		5%						
M. Z.	C4		5%						
<b>Totale unità operative</b>				<b>0,10</b>					

**PROGRAMMA 4 PROGETTO 1-4-5-6 PROCESSO 1 GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO AL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media biennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzate	Scoti	W/O
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
Grado di integrazione attività (in % per attività integrative/In. ore complessive di attività integrative)		9,07%	6,98%			
Durata media attività Integrativa (ore complessive attività integrative/attività integrative attivate)		30,16	21,93			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Tempo medio erogazione contributi - mesi		3	3			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
% di contribuzione comunale (€ complessivamente erogati/€ risorse comunali)		23,21%	21,13%			
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/In. utenti)		€ 436,25	€ 424,35			
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento dei servizi (valutato sui reclami da parte delle scuole - pari a zero)		100%	100%			
<b>Analisi del risultato e mobilitazioni</b>						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704		
Programma	Servizio educativo culturale	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Progetto	Gestione dei servizi educativi e culturali Servizi di pre e post scuola	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1	
11	Processo 2		
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)			
Finalità del Processo			
<p>Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica, a supporto delle famiglie che per motivi di lavoro non sono in grado di lasciare all'inizio dell'orario scolastico o riprendere al suo termine i propri figli. Il servizio va garantito secondo criteri di qualità e di professionalità, attraverso personale fidato e preparato, adeguatamente seguito dagli uffici nel coordinamento dell'attività. I servizi sono gestiti in appalto con personale di cooperativa sociale specializzata, a seguito di gara di appalto, svoltasi nel 2012. Il processo che rientra nel lavoro ordinario degli uffici, oltre che di mantenimento della qualità e della adeguato supporto alle famiglie, presenta un margine di miglioramento, considerato il numero dei frequentanti, nella costante verifica dei pagamenti e nel contenimento e/o recupero delle morosità accertate. Si deve tenere conto comunque del numero di casi sociali presenti. Il recupero delle morosità e la percentuale di copertura del servizio rimangono i due punti di verifica del miglioramento del servizio, considerando la verifica e valutazione dei costi sociali.</p>			
Stakeholders			
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola			
Indici			
Indici di quantità			
	2010	2011	2012
Popolazione	6.919	6.986	7.042
N° domande assistenza accolte	99	104	97,33
N° domande ricevute	99	89	97,33
N° iscritti pre-post scuola	92	80	91,00
N° alunni materne, elementari e medie	757	748	752
N° morosi	13	10	11,11
N° utenti/frequentanti	56	75	69,00
Indici di costo			
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1
Indici di costo			
Costo del processo	€ 23.617,71	€ 23.936,53	€ 22.139,27
Proventi di competenza	€ 6.780,92	€ 7.006,39	€ 9.372,32
€ morosità accertate	€ 547,90	€ 899,00	€ 741,00
€ incassati su morosità	€ 364,00	€ 492,00	€ 342,00
Indici di qualità			
% gradimento servizio	95%	100%	100%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	8	8	8
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo 2013
C. M. L.	D3	5%	€ 2.550,00
Z. M.	C4	10%	
Totale unità operative		0,15	

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 2 GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA						
INDICATORI DI PERFORMANCE			Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scoti	Atteso
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)			100,00%	100,00%		
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola alunni, materne, elementari e medie)			12,23%	12,00%		
% di morosità (morosi/utenti)			16,43%	15,71%		
% morosità recuperate (€ incassati su morosità / morosità a certale)			14,76%	57,14%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)			1	1		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
% di copertura del servizio (ricoveri di competenza / Costo del processo)			33,23%	34,63%		
Costo unitario del servizio (Costo del processo/ricoveri)			€ 336,68	€ 330,01		
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento servizio (basato sui reclami da parte dell'utenza)			90%	100%		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagini)			8	8		
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704		
Servizio	Servizio educativo culturale		
Programma	Gestione dei servizi educativi e culturali	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Progetto	Servizio di Refezione Scolastica	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1	
Processo 3			
<b>Gestire la concessione del servizio di ristorazione scolastica.</b>			
Finalità del Processo			
<p>Il servizio di ristorazione scolastica è affidato in concessione ad un'impresa specializzata nel settore. L'attività che coinvolge gli uffici consiste nel monitoraggio costante della gestione del servizio secondo criteri di qualità e di professionalità. L'ufficio scuola inoltre si occupa del coordinamento con il personale del concessionario per la verifica mensile delle entrate e la quota sociale a carico del Comune; altra attività preminente è la collaborazione con il tecnologo alimentare incaricato per il controllo qualità del servizio. In carico all'ufficio è anche la verifica e il controllo sulla manutenzione delle attrezzature del Centro Cottura. Nel corso del 2013, a seguito della informatizzazione dei pagamenti pasti, rilevazione presenze e assenze, controllo insoluiti, recupero crediti avviata nel 2012 - si verificherà l'effettiva ottimizzazione del lavoro d'ufficio. Con l'anno 2013 sarà obiettivo fondamentale dell'ufficio rilevare quanto il sistema utilizzato e le modalità di pagamento nuove comportino il recupero dei crediti. Inoltre, l'ufficio dovrà verificare sulla base dei dati informatizzati disponibili, l'effettiva entità della quota sociale a carico del Comune. Al termine dell'a.s. 2012/13 l'ufficio si occuperà di effettuare un'indagine di gradimento tra le famiglie e il personale scolastico sul sistema complessivo di gestione dei pagamenti pasti.</p>			
Stakeholders			
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>			
Indici			
	2010	2011	2012
<b>Indici di Quantità</b>			
Popolazione	6.919	6986	7.042
N° alunni	757	748	752
N° domande accolte	748	737	735
N° domande presentate	748	722	737
N° Utenti complessivi (alunni, insegnanti, CRE)	919	926	949
N. utenti alunni	748	722	737
N° pasti complessivi	101.898	102.899	104.940
N° morosità	16	15	14
<b>Indici di Tempo</b>			
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5
<b>Indici di Costo</b>			
Costo del processo	€ 118.845,53	€ 120.449,85	€ 121.577,39
Proventi di competenza	€ 17.602,04	€ 18.187,37	€ 33.322,47
Spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 102.300,00	€ 92.600,00	€ 107.478,18
<b>Indici di Qualità</b>			
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	90%	93%	95%
N° reclami	7	8	7,5
<b>Indici di Attesa</b>			
Attesa nell'anno 2013			5
Attesa triennio prec. 2010/2011/2012			5
Attesa nell'anno/2013			5
Attesa nell'anno/2012			5
Attesa nell'anno/2011			5
Attesa nell'anno/2010			5
<b>Indici di Qualità</b>			
Costo del processo	€ 120.290,92	€ 120.290,92	€ 125.000,00
Proventi di competenza	€ 23.037,29	€ 33.322,47	€ 19.355,00
Spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 100.792,73	€ 107.478,18	€ 107.000,00
<b>Indici di Qualità</b>			
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	92%	95%	95%
N° reclami	7,50	7,5	8
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			
Nome e cognome	Categoria	Tempo dedicato al processo	
C. M. L.	D3	5%	
Z. M.	C4	40%	
<b>Totali unità operative</b>		<b>0,45</b>	
<b>Collaboratori coinvolti nel processo</b>			
Costo 2013			
Personale cooperativa prest.servizi		€ 2.550,00	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LA RISTORAZIONE SCOLASTICA ANNO 2013					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di utilizzo del servizio (utenti/utenti)	123,79%	126,00%			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%			
% morosità del servizio (n. morosi/utenti)	2,04%	1,97%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)	5	5			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	22,86%	18,09%			
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 1,17	€ 1,19			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 129,16	€ 132,28			
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)	€ 24,74	€ 20,48			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)	92%	95%			
media reclami (reclami/utenti)	1%	1%			
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>					

COMUNE DI PREGANNA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704		
Servizio	Servizio educativo culturale		
Programma 4	Gestione dei servizi educativi e culturali	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Progetto 11	Servizio di trasporto scolastico	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1	
Processo 4			
Gestire il servizio di Trasporto Scolastico			
Finalità del Processo			
<p>La gestione del servizio, appaltato ad azienda di autonoleggio e trasporti specializzata, riguarda come attività preminente la procedura di organizzazione dello stesso: iscrizioni, rapporti con le famiglie, gestione e coordinamento del personale di assistenza degli alunni frequentanti, controllo pagamenti e recupero crediti. Finalità essenziale è quella di garantire l'adeguata assistenza alle famiglie e agli alunni che necessitano del servizio per recarsi a scuola. Pur con i differenti e svariati orari scolastici, soprattutto relativamente alle uscite, si è cercato di organizzare il servizio in modo da soddisfare la maggior parte della popolazione scolastica. Il servizio si mantiene nel suo miglioramento con il passaggio da una gestione affidata all'agenzia di trasporto pubblico locale ad azienda privata, che si occupa esclusivamente del servizio scolastico. Anche le famiglie confermano la valutazione decisamente positiva della gestione in essere. Una modifica nell'organizzazione del servizio è stata l'introduzione di un'assistente aggiuntiva, volontaria, all'unità di personale a pagamento per il viaggio pomeridiano; la modifica ha registrato notevole gradimento da parte delle famiglie. SERVIZIO PIEDIBUS (progetto obiettivo strategico) in attivazione sperimentale dal mese di maggio 2013; verrà mantenuto e consolidato con l'a.s. 2013-14 e come conseguenza potrebbe indurre una diminuzione del numero di frequentanti il servizio di trasporto scolastico con una relativa diminuzione delle già esigue entrate, dovute alle tariffe contenute in essere.</p>			
Stakeholders			
Famiglie con bimbi frequentanti il trasporto scolastico			
Indici			
	2010	2011	2012
Indici di Quantità			
Popolazione	6.919	6.986	7.042
N° domande accolte	48	56	51
N° domande ricevute	46	56	51
N° scritti servizio trasporto	46	47	51
N° alunni materne, elementari e medie	757	748	752
N° morosi	6	6	4
N° utenti/frequentanti	40	47	46
Indici di Tempo			
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1
Indici di Costo			
Costo del processo	€ 58.590,09	€ 59.381,00	€ 54.687,11
Proventi di competenza	€ 2.663,46	€ 2.752,03	€ 3.335,50
€ morosità accertate	€ 243,50	€ 180,00	€ 102,00
€ incassati su morosità	€ 206,80	€ 90,00	€ 87,00
Indici di Qualità			
% gradimento servizio	80%	95%	95%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	6	7	7
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	Tipo		Nominativo
C. M. L.	D3	5%	Personale cooperativa prest.servizi
Z. M.	C4	15%	Costo 2011
Totale unità operative			€ 2.550,00
			0,20

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 (previsione)	Performance realizzata	Scor
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/domande ricevute)	100,00%	100,00%		
% efficacia del servizio (n. iscritti serv. trasporto/alunni materne, elementari e medie)	6,38%	5,33%		
% di morosità (morosi utenti)	12,03%	14,29%		
% morosità recuperate (€ incassati / su morosità accertate)	72,98%	69,23%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)	1	1		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
% di copertura del servizio (prezzi di competenza / Costo del processo)	5,07%	4,59%		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenza)	€ 1.298,18	€ 1.480,20		
<b>Indicatori di Qualità</b>				
% gradimento servizio (Indagine)	90%	90%		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)	6,67	7		
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>				



**Obiettivo di processo**  
Misurazione della performance

**Centro di Responsabilità** 400 401 402 403 704  
**Servizio** Servizio educativo culturale  
**Programma 4** Gestione dei servizi educativi e culturali  
**Progetto** 11 Corso extrascolastico di nuoto

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

**Processo 5**

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

**Finalità del Processo**

Il processo è completamente organizzato e gestito dall'ufficio che segue l'affidamento alla piscina, l'assistenza e la vigilanza agli alunni, l'affidamento del servizio di trasporto e la gestione diretta con le famiglie e gli alunni frequentanti, il personale della piscina dove si svolge il corso e quello della ditta di trasporto. La finalità è principalmente quello dello sviluppo di una attività sportiva extrascolastica che le famiglie apprezzano e richiedono, in quanto dà loro la possibilità di una gestione protetta e allo stesso tempo formativa dei figli dopo l'orario scolastico. Il processo, che ha visto un netto miglioramento nel corso degli anni con il passaggio ad un corso strutturato su due lezioni settimanali, incrementando anche il numero dei frequentanti, necessita per l'a.s. 2013-14 di una revisione. Visto l'andamento delle iscrizioni e frequenze dell'ultimo anno, l'obiettivo per il nuovo anno è quello di una verifica delle spese necessarie per un corso a due lezioni, e la realizzazione in un'ottica di ottimizzazione dei costi citati di un corso ad una lezione settimanale, in quanto è stato rilevato negli ultimi due anni scolastici un minor numero di utenti, dovuto a diversi ritiri nel periodo novembre - febbraio, soprattutto dei bambini delle classi inferiori, che ha indotto gli scostamenti nei risultati attesi. Rimane l'obiettivo di garantire un costante ed attento monitoraggio sui pagamenti e le morosità, finalizzato ad un contenimento della spesa, viste le tariffe all'utenza che risultano decisamente basse.

**Stakeholders**

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

	Indici				media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno / Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno/2013 Atteso nell'anno/2013
	2010	2011	2012	2012					
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	6.919	6.986	7.042	6.982	7042				
N° domande iscrizioni accolte	80	102	79	87	50				
N° domande ricevute	80	102	79	87	50				
N° iscritti corso di nuoto	79	65	62	69	50				
N° alunni materne, elementari e medie	722	757	752	743,67	750				
N° morosi	13	13	8	11,33	6				
N° utenti/frequentanti	75	65	55	65,00	50				
<b>Indici di Tempo</b>									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	7	7	7	7	7				
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 33.624,93	€ 35.199,47	€ 28.879,94	€ 32.568,11	€ 33.306,00				
Proventi di competenza	€ 13.924,70	€ 11.464,48	€ 9.505,00	€ 11.631,39	€ 12.600,00				
€ morosità accertate	€ 1.781,60	€ 1.611,50	€ 752,50	€ 1.381,87	€ 700,00				
€ incassati su morosità	€ 1.057,20	€ 1.344,20	€ 430,50	€ 943,97	€ 550,00				
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio	95%	95%	90%	93%	90%				
Valutazione del servizio da parte degli operatori	8	8	8	8,00	8				

**Personale coinvolto nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo 2013	Nominativo
C. M. L.	D3	5%	Incarico a progetto - Cooperativa di servizi	€ 2.550,00	
Z. M.	C4	15%			
<b>Totale unità operative</b>				<b>0,20</b>	

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

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			Media triennio precedente	Performance attesa 2013 previste	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)			100%	100%			
% efficacia del servizio (n. iscritti serv. trasporto/alunni materne, elementari e medie)			9,23%	6,67%			
% di morosità (morosi/utenti)			17,44%	12,00%			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)			68,31%	79%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)			7	7			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
% di copertura del servizio (proventi di competenza /costo del processo)			35,71%	37,83%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)			€ 501,05	€ 666,12			
<b>Indicatori di Qualità</b>							
% gradimento servizio (basato sui reclami o lamentale verso il servizio dall'utenza)			93%	90%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)			8,00	8			
<b>Analisi del processo</b>							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Servizio	Servizio educativo culturale	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Programma 4	Gestione dei servizi educativi e culturali	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Progetto 12	Gestione biblioteca comunale	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Processo 6			
Gestire la biblioteca e le attività più strettamente ad essa connesse			
Finalità del Processo			
<p>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 ha visto l'incremento costante del rapporto collaborativo con la Commissione Biblioteca, che sarà rinnovata in corso d'anno, nella proposta di iniziative mirate sulla promozione della lettura sempre più qualificate e rivolte alle diverse fasce della popolazione. L'obiettivo rimane quello di migliorare l'offerta di attività riducendo i costi nell'ottica del contenimento della spesa, che si ritiene possibile anche per il collaborativo coinvolgimento dei componenti della commissione e di soggetti terzi coinvolti nella realizzazione delle proposte culturali. Sempre fondamentale il coinvolgimento delle associazioni di volontariato in ambito culturale, disponibili a lavorare per realizzare programmi culturali di interesse. Rispetto alla logistica dei locali della biblioteca e del patrimonio librario e audio video è necessario per l'anno in corso procedere ad una revisione consistente del patrimonio librario (progetto obiettivo strategico) a causa di un numero di testi ormai obsoleti, consumati e rovinati dall'uso, che necessitano di essere o eliminati oppure in parte riacquistati; l'intervento è finalizzato, inoltre, alla migliore organizzazione dello spazio limitato delle sale libri e della consultazione e prestito da parte degli utenti della biblioteca.</p>			
Stakeholders			
Cittadini			
Indici			
	2010	2011	2012
Indici di Quantità			
Popolazione	6.919	6.986	7.042
N° utenti	535	528	534
N° prestiti	7759	7846	9182
h apertura settimanale	20	20	20
N° partecipanti incontri	300	451	440
N° incontri lettura/con autori/ mostre organizzate	15	22	20
Indici di Tempo			
Tempo medio attesa prestito all'interno della biblioteca (minuti)	5	5	5
Tempo medio prenotazione/attesa prestito interbibliotecario (giorni)	7	7	7
Indici di Costo			
Costo del processo	€ 65.705,68	€ 66.592,65	€ 58.572,55
Proventi di competenza	€ 3.332,55	€ 3.443,37	€ 1.587,40
Costo complessivo iniziative	€ 5.116,90	€ 3.000,00	€ 2.594,25
% gradimento servizio (basato sulle segnalazioni di disfunzioni e lamentele da parte dell'utenza)	85%	75%	85%
Indici di Qualità			
			82%
			85%
			85%
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato al processo	Nominativo
C. M. L.	D3	5%	
V. C.	C3	80%	
Totale unità operative		0,85	
		Costo	

**PROGRAMMA 4 PROGETTO 2 PROCESSO 6 GESTIRE LA BIBLIOTECA**

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	Costo
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
% utilizzo del servizio (N. utenti/popolazione)		7,65%	5,68%			
media prestiti (prestiti/utenti)		15,47	23,00			
tasso di accessibilità (h apertura settimanali/36 ore lavorative)		55,56%	55,56%			
tasso di partecipazione /media dei partecipanti (N. partecipanti iniziative/N. iniziative organizzate)		20,89	19,57			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Tempo medio di attesa per il prestito		5	5			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)		€ 7,70	€ 6,65			
Costo pro capite (costo processo/popolazione)		€ 9,11	€ 8,68			
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)		€ 0,51	€ 0,43			
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento servizio (indagine)		82%	85%			
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>						

Obiettivo di processo  
Misurazione della performance

400 401 402 403 704  
Servizio educativo culturale  
Gestione dei servizi educativi e culturali  
Servizi culturali e del tempo libero

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4  
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 7

Processo 7  
Organizzare manifestazioni ed eventi culturali programmate dall'Amministrazione Comunale

**Finalità del Processo**

Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia attraverso la collaborazione con le associazioni culturali e ricreative locali. La finalità degli ultimi anni è connessa all'obiettivo di realizzare più iniziative in collaborazione con le associazioni, ottimizzando la spesa complessiva per le iniziative culturali a carico del Comune. All'interno del presente processo si colloca uno degli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale: la realizzazione di iniziative e manifestazioni quali offerte culturali, ricreative e del tempo libero realizzate per la cittadinanza durante tutto l'anno anche in orario serale e in giornate festive. Il processo si pone l'obiettivo di garantire alla cittadinanza, secondo le diverse fasce di età e secondo eventuali specifiche richieste da parte dei cittadini, una serie di eventi culturali, sportivi, ricreativi e del tempo libero, nonché di carattere educativo e formativo collegate alle attività delle istituzioni scolastiche. L'obiettivo, trasversale con tutti gli altri settori, consiste nel supporto organizzativo al settore educativo culturale nell'organizzazione delle diverse manifestazioni comunali come, a titolo di esempio, la Festa dello Sport ma non solo, la Festa del Paese, le iniziative natalizie, le Stagioni teatrali e lirica presso teatri milanesi, gli incontri in biblioteca, le iniziative collegate alle celebrazioni istituzionali ed inserite in un programma agiuntivo alle commemorazioni del 25 Aprile e del 2 Giugno. L'obiettivo, di fatto articolato in più attività, comprende la pubblicità ed informazione capillare alla cittadinanza delle singole iniziative e manifestazioni; la presenza del personale appartenente alla Polizia Locale durante le iniziative organizzate e/o patrocinate dall'Amministrazione, sia a livello rappresentativo che finalizzato al controllo della circolazione, alla gestione della viabilità e dell'utilizzo degli spazi pubblici in occasioni di manifestazioni, nonché nella fase di realizzazione degli eventi con particolare riferimento alla Festa del Paese; la gestione dei rapporti con le associazioni culturali e sportive; il supporto tecnico operativo nell'organizzazione delle iniziative culturali e manifestazioni di cui sopra, da parte dell'ufficio tecnico con il personale degli operai, sia in orario che fuori dall'orario di lavoro. Dal 2012 sono stati utilizzati, al fine di ottimizzare le risorse e contenere le spese straordinarie di personale, personale per lavori temporanei ed occasionali pagati con voucher. 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 su tutte le iniziative questa indagine si realizza ogni anno. L'obiettivo principale rimane quello di mantenere la qualità e la quantità delle proposte, contenendo i costi, attraverso la stretta collaborazione organizzativa con le associazioni del territorio. Inoltre, di si è posti anche l'obiettivo su attività consolidate come le stagioni teatrali e lirica di incrementarne gli iscritti. L'Amministrazione Comunale, anche per il 2013, conferma la necessità e richiesta di coordinamento delle iniziative e manifestazioni con la presenza di personale comunale sia quando organizzati direttamente dal Comune sia, se necessario, quando realizzate in collaborazione con le associazioni locali. Il presente processo consta di attività ed interventi di organizzazione e coordinamento, che vanno svolti in orario di lavoro, ma di una buona parte di lavoro oltre l'orario di servizio per la presenza, il controllo, la sorveglianza e la collaborazione fattiva alla realizzazione di tutti gli eventi programmati.

Stakeholders  
Cittadini/Associazioni e gruppi locali

Indici di quantità	2010			2011			2012			2013		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Popolazione	6.919	6.986	7.042	6.982	7.042	7.100	6.982	7.042	7.100	7.160	7.220	7.280
N. complessivo di iniziative culturali	73	71	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
N. iniziative culturali finanziate	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
N. partecipanti	4.100	4.500	3.900	4.167	3.900	3.900	4.167	3.900	3.900	3.900	3.900	3.900
N. iniziative culturali comunali	52	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
N. domande contributi accolte	26	21	14	20	14	14	20	14	14	14	14	14
N. domande contributi presentate	26	21	14	20	14	14	20	14	14	14	14	14
N. domande contributi ammissibili	17	16	10	14	10	10	14	10	10	10	10	10
N. domande patrocinio presentate	17	16	10	14	10	10	14	10	10	10	10	10
N. domande patrocinio ammissibili	17	16	10	14	10	10	14	10	10	10	10	10
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali - giorni	35	31	31	32,33	31	31	32,33	31	31	31	31	31
Tempo medio erogazione patrocinio - giorni	8	8	8	8,00	8	8	8,00	8	8	8	8	8

Indici di Costo	2010			2011			2012			2013		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Costo del processo	€ 71.534,41	€ 72.500,07	€ 72.075,82	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77	€ 72.036,77
Costo complessivo delle iniziative	€ 46.052,10	€ 43.827,00	€ 42.100,62	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24	€ 43.993,24
Contributi complessivamente erogati	€ 14.600,00	€ 11.829,00	€ 10.000,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00	€ 12.149,00
Intitolati	€ 38.700,00	€ 36.023,00	€ 25.354,40	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13	€ 33.859,13
N. beneficiari	18	13	14	15	14	14	15	14	14	14	14	14
% gradimento servizio (indagine dal 2009)	70%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

Personale coinvolto nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicato al processo
C.M.L.	D3	35%
V.C.	C3	20%
<b>Totale unità operative</b>		<b>0,55</b>

PROGRAMMA 4 PROGETTO 7 PROCESSO 7 ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media Anno precedente	Performance attesa 2.13 previsione	Performance realizzata	Score
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
Contribuzione all'offerta culturale (N. iniziative culturali/Iniziativa culturale complessive)	71,89 %	71,43 %		
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti/Iniziativa culturale complessive)	57,60	55,71		
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali/Iniziativa culturale complessive)	77,41 %	82,86 %		
% soddisfazione delle richieste di contributo domande accolte / domande ammesse	100,00%	100,00%		
% soddisfazione delle richieste di patrocinio domande accettate / domande presentate	100,00%	100,00%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali	32,33	30,00		
Tempo medio erogazione patrocinio	8,00	8,00		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo iniziative/Iniziativa culturale complessive)	€ 608,20	€ 597,14		
Costo unitario del servizio (Costo complessivo processi, partecipazioni)	€ 17,29	€ 24,36		
Costo pro capite del servizio (Costo complessivo processi/partecipazioni)	€ 10,32	€ 13,49		
% Copertura dei costi (Valore contributi/Valore delle iniziative)	75,83 %	62,2 %		
Valore medio contributi erogati annualmente (Valore contributi erogati/Iniziativa culturale complessive)	€ 809,53	€ 646,67		
<b>Indicatori di Qualità</b>				
% gradimento servizio (Indagine)	74,50%	81,20%		
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>				

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

**400 401 402 403 704**  
**Servizio educativo culturale**  
**Gestione dei servizi educativi e culturali**  
**Servizi culturali e del tempo libero**

**DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4**  
**DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 3 8**

**Processo 8**

**Centro di Responsabilità**  
**Programma 4**  
**Progetto 13 - 25**

**Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive**

**Finalità del Processo**

Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Proporre 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 ci si propone di mantenere la stretta collaborazione con le associazioni sportive locali nella gestione degli impianti, nell'offerta di attività ed iniziative, in quanto per l'uso attuale delle strutture non ci sono margini di potenziamento e/o ampliamento di utilizzo. Relativamente alle proposte di iniziative, attività e interventi in ambito sportivo si valuterà la possibilità di un maggior coinvolgimento e collaborazione con le associazioni. Nell'ottica di una riduzione della spesa si vuole puntare su una diminuzione del costo medio giornaliero delle strutture. Rispetto alla copertura del servizio bisogna tenere conto di due variabili: le entrate dovute alla gestione del centro sportivo, che vedono una parte consistente di introiti derivanti dall'aggiornamento dell'attività del bar/ristorante e del noleggio campi da gioco; le entrate derivanti dall'utilizzo dell'area feste, disponibile tutto l'anno, ma utilizzabile al 100% per i soli mesi estivi. In tal caso però non si è mai registrata alcuna richiesta per il mese di agosto. La percentuale del gradimento comunque non dipende solo dai servizi offerti, ma incisivo risulta lo stato strutturale delle palestre comunali/scolastiche attualmente sovrautilizzate, soprattutto in orario pomeridiano e serale dalle associazioni/gruppi sportivi. Per quanto riguarda le palestre, è intenzione di avviare una collaborazione con la Coop. GPI per l'utilizzo parziale della palestra sita presso la sede di via Po. Per l'aumento degli agg. dovuti dall'utilizzo del campo di calcio a 5 del Centro sportivo nel 2013 si procederà al rifacimento del manto erboso, ormai sovrautilizzato e in stato fortemente deteriorato.

**Stakeholders**

**Cittadini / Società sportive**

	Indici					Raggiunto nell'anno 2013 /Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013 nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013 Atteso nell'anno/2013
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013			
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	6.919	6.986	7.042	6982,33	7042			
N. impianti	7	7	7	7,00	6			
Ore settimanali di utilizzo	219	219	219	219,00	219			
Ore settimanali di apertura	219	219	219	219,00	219			
N. iniziative sportive	13	19	13	15,00	15			
N. iniziative sportive finanziate	3	3	6	4,00	8			
N. richieste di contributo	9	8	5	7,33	5			
N. patrocini	7	7	7	7,00	8			
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti	4	4	4	4,00	4			
N. impianti affidati in concessione	1	1	1	1,00	1			
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributi - giorni	35	35	30	33,33	30			
Tempo medio concessione patrocini - giorni	8	8	8	8,00	8			
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 70.550,34	€ 71.502,71	€ 62.990,02	€ 68.347,69	€ 74.675,00			
Proventi di competenza	€ 49.846,70	€ 51.504,34	€ 56.202,50	€ 52.517,85	€ 52.315,00			
N. gg apertura impianti	270	270	270,00	270,00	270			
€ contributi assegnati	€ 30.210,00	€ 23.880,00	€ 27.677,50	€ 27.255,83	€ 27.800,00			
costi impianti (utenze e spese generali - no manutenzioni)	€ 24.270,00	€ 21.127,00	€ 20.887,64	€ 22.094,88	€ 20.900,00			
% gradimento dei servizi (indagine)	70%	60%	65%	65%	70%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)	6,5	6,0	6	6,17%	7			

Personale coinvolto nel Processo			Costo	Nominativo
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato al processo		
C.M.L. - F.F. - S.D.V. - D.A. - V.C.	D3	20%		
Z.M. - P.M.G. - M.R. - C.M.	C4	15%		
<b>Totale unità operative</b>		<b>0,35</b>		

PROGRAMMA 4 PROGETTO 3 8 PROCESSO 8 GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	100,00%	100%			
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	57%	50%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del servizio (loroventi di competenza/ costo del processo)	76,84%	70,07%			
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 9,79	€ 10,60			
Costo medio giornaliero (costi impianto / n° giorni apertura impianti)	€ 81,83	€ 77,41			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento dei servizi (indagine)	65,00%	70%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)	6,17	7			
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>					



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

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

Comune di Pregnana Milanese		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
500 707			
Centro di responsabilità			
Servizio	Servizio di Polizia Locale		
Programma 5	Gestione Servizi di Polizia Locale		
Progetto 14	Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale		
codici finanziari			
DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5			
DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1			
Processo 1			
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale			
Finalità del Processo			
<p>Garantire il controllo del territorio con particolare riferimento gli interventi in materia di sicurezza stradale. L'attività consiste nel realizzare tutte le azioni mirate alla prevenzione ed alla repressione dei comportamenti illeciti operati dai conducenti al fine di garantire la massima sicurezza stradale ed anche quelle riguardanti la tutela del territorio.</p> <p>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.</p> <p>Vengono prese in considerazione anche le attività inerenti alla Protezione Civile sia come interventi straordinari sia ordinari (rapporti con le associazioni, la Prefettura, le esercitazioni ecc.), nonché la gestione del gruppo comunale di pronta reperibilità.</p>			
Stakeholders			
Automobilisti, ciclisti e pedoni-cittadinanza in generale			
Indici			
	2010	2011	2012
	6.919	6.986	7.042
	4,93	4,93	4,93
	36,55	36,55	36,55
	6.989,00	8.221,00	8.510,00
	389,00	450,00	400,00
	559,50	874,50	890,21
	3.199,00	5.065,00	4.198,10
	530,00	800,00	500,00
	25,00	17,00	25,00
	254,00	516,00	268,00
	725	1.077	659
	13	10	24
	29	29	28
	6	6	6
	6.982	6.982	7.050
	5	5	4,93
	37	37	36,55
	7.907	7.907	8.500,00
	413	413	400,00
	775	775	900,00
	610	610	4.200,00
	22	22	20,00
	346	346	350,00
	820	820	780
	16	16	15
	29	29	26
	6	6	5
	10,00	10,00	10
	15,00	15,00	15
	820,33	820,33	780
	125.614,01	155.351,36	€ 183.031,00
	78.882,00	€ 70.840,00	€ 80.000,00
	40.001,48	€ 30.208,34	€ 48.000,00
	3,33	3,33	4,00
	820,33	659	780

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Categoria	Costo	Nominativo
D.O.A.	D3		
D.A.	C4		
F.F.	C2		
D.V.S.	C1		
R.M.	C1		
Personale coinvolto nel Processo			
N. ore o % tempo dedicate/fo al processo			
50			
30			
40			
40			
40			
2,40			
<b>PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 1 SICUREZZA STRADALE</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			
Indicatori di Efficacia			
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)		9,94%	9,52%
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)		12375,23%	12170,39%
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)		61,10%	54,37%
% sanzioni immediate contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)		42,18%	44,87%
% di presenza sul territorio (ore vigilanza/ore complessive di servizio)			
% di personale dedicato (n. pers dipendenti sul settore / n. dipendenti totali)		20,31%	19,23%
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale - minuti)		10,00	10
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)		15,00	15
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (Da segnalazione ad intervento controllo territorio ed attività della popolazione- minuti)		20,00	20
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)		€ 96,16	€ 102,56
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)		€ 17,96	€ 25,96
Indicatori di Qualità			
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)		0,41%	2,00%
% gradimento servizio (Indagine)		0,00%	0,00%
Analisi finale del risultato			

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		Obiettivo di processo		2013					
<p>500 507            Centri di responsabilità            Servizio            Programma 5 Servizio di Polizia Locale            Progetto 14 Gestione servizi di Polizia Locale            codici finanziari Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale</p>									
<p>DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5            DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1</p>									
<p>Processo 2  <b>VIGILANZA</b></p>									
<p>Finalità del Processo</p>									
<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.            Questo processo si riferisce in particolare al servizio di pattugliamento serale e notturno che viene effettuato nei mesi estivi. Questo processo fa parte degli obiettivi strategici dell'ente ed è supportato da una progettualità specifica oggetto di retribuzione di risultato.            Durante questi servizi vengono anche svolti controlli specifici di Polizia Stradale (autovelox/atilometro) e di Pubblica Sicurezza effettuando verifiche sul regolare svolgimento dell'attività dei pubblici esercizi.</p>									
<p>Stakeholders            Cittadini</p>									
<p>Indici</p>									
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013 Atteso nell'anno/2013	
<p><b>Indici di Quantità</b></p>									
<b>Popolazione</b>	6.919	6986	7.042	6982,33	7.050				
N. ore settimanali di vigilanza	61,50	97,00	80,73	79,74	85,00				
N. ore settimanali lavorate	134,40	158,00	163,64	152,01	160,00				
N. ore serali	530,00	209,00	417,00	385,33	130,00				
N. ore vigilanza sul territorio	3.199,00	5.065,00	4.198,10	4.154,03	4.200,00				
N. agenti	4,00	5,00	4	4,33	4				
N. ore extra-orario	530,00	209,00	565,00	434,67	450,00				
N. ore complessive del servizio	6.989,00	8.221,00	8.509,55	7906,52	8.500,00				
<p><b>Indici di Tempo</b></p>									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10				
<p><b>Indici di Costo</b></p>									
N. infrazioni	40	70	42	50,67	20				
Costo del processo	€ 12.541,60	€ 14.146,14	€ 14.633,62	13.773,79	€ 9.447,00				
Proventi di competenza	€ 4.235,00	€ 7.238,00	€ 7.454,33	6.309,11	€ 3.580,00				
<p><b>Indici di Qualità</b></p>									
N. ricorsi accolti	14	3	4,00	5,25	2,00				
N. sanzioni totali	633	725	659	504,25	20				
% gradimento servizio (indagine)									
<p><b>Personale coinvolto nel Processo</b></p>									
Nome e cognome	N. ore o % tempo dedicato al processo		Categorie		Costo				
D.A.	20		C4						
F.F.	40		C2						
D.V.S.	40		C1						
R.M.	40		C1						
<p><b>Personale coinvolto nel Processo</b></p>									
1									

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 2 VIGILANZA ANNO 2013

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2013	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)					
presidio serale (n° ore serali / n° ore vigilanza territorio)	52,46%	53,13%			
Rapporto popolazione / agenti (popolazione / n. agenti)	9,28%	3,10%			
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario / n° ore complessive pm)	1611,31	1762,50			
	5,50%	5,29%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (da segnalazione ad intervento)	10,00	10,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Valore medio sanzioni (proventi di competenza / n. infrazioni)	€ 124,52	€ 179,00			
Costo pro capite del servizio (Costo del processo / Popolazione)	€ 1,97	€ 1,34			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento servizio (Indagine)	0,00%				

Analisi finale del risultato

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Centro di responsabilità Servizio Programma 5 Progetto 14 codici finanziari	500 707 Servizio di Polizia Locale Gestione servizi di Polizia Locale Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale	DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1	
Processo 3			
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva			
Finalità del Processo			
<p><b>Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.</b></p> <p>Tale attività consiste nel vigilare principalmente sul controllo delle ordinanze sindacali e dei Regolamenti Comunali. Rientra nei compiti di controllo ordinario del territorio ma con servizi mirati relativi alle verifiche in ambiti specifici che ricomprendono diverse materie.</p> <p>L'attività si concretizza specialmente nella prevenzione con azioni mirate finalizzate alla divulgazione di note informative attraverso le quali i cittadini vengono resi edotti dei comportamenti corretti al fine di evitare di incorrere in sanzioni.</p> <p>Questo processo contempla anche la gestione dei cani vaganti ed i relativi rapporti con il canile sanitario ed il servizio veterinario dell'ASL, nonché la gestione delle aree boschive dove si insediano con regolarità gruppi di rom che devono essere sgombrati e le cui baracche devono essere demolite e smaltite.</p> <p>Da ultimo ma non meno importante, questo processo ricomprende anche tutta l'attività di controllo e repressione del fenomeno della prostituzione.</p> <p>All'interno di questo processo sono ricomprese le entrate relative ai rimborsi delle spese di istruttoria relative ai procedimenti attinenti.</p>			
<b>Stakeholders</b>			
<b>Cittadini</b>			
<b>Indici</b>			
	2010	2011	2012
media triennio prec. 2011/2012/2013			
Raggiunto nell'anno 2013 Rendiconto			
Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE			
Raggiunto nell'anno/ Triennio prec. 2010/2011/2012			
Raggiunto nell'anno/2013 Atteso nell'anno/2013			
<b>Indici di Quantità</b>	6.919	6.986	7.042
Popolazione			6.982,31
N° violazioni accertate	144	85	93,67
N° controlli attività commerciali	40	18	26,00
Totali controlli del processo	44	20	29,67
N° controlli su cantieri	4	2	3,67
N° dipendenti del servizio	5	5	5,00
<b>Indici di Tempo</b>			
Tempo medio di chiusura procedimento (Giorni)	15	15	15
<b>Indici di Costo</b>			
N. infrazioni	144,00	85,00	52,00
Costo del processo	€ 81.244,34	€ 91.638,51	€ 83.989,74
Proventi di competenza	€ 31.050,08	€ 15.853,74	€ 6.786,00
			€ 6.800,00
<b>Indici di Qualità</b>			
N. ricorsi accolti	12,00	20,00	4,00
N. sanzioni totali	144	85	52
			3,00
			50

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	In ore o % tempo dedicate o al processo	Costo			
D.O.A.	D3 40				
	C4 40				
D.A.A.	C4 30				
F.F.	C2 40				
D.V.S.	C1 40				
R.M.	C1 40				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>2,30</b>			
<b>PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 3 VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA</b>					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)			87,64%	Performance attesa 2013 previsione	80,00%
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)			12,36%		20,00%
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)			16,85%		20,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio chiusura procedimento (giorni)			15,00		15,00
Tempo medio di intervento su chiamata - Minuti (controllo territorio ed attività della popolazione)			15,00		15,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)			€ 191,07		€ 136,00
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)			€ 12,26		€ 12,21
Analisi finale del risultato			€ 2.886,21		€ 3.443,24
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi finale del risultato</b>					



COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		Obiettivo di processo		ANNO	2013		
<p>500 707            Servizio di Polizia Locale            Gestione servizi di Polizia Locale            Attività di Polizia Locale sicurezza sociale</p>							
<p>DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5            DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1</p>							
<p>Processo 4            Gestire le sanzioni amministrative</p>							
<p>Finalità del Processo</p>							
<p>Gestire il procedimento relativo alle sanzioni amministrative e garantire il pieno recupero delle somme dovute all'ente.            Questo processo comprende anche la quota relativa all'esternalizzazione della gestione di parte dell'ufficio verbali.            Tale sternalizzazione riguarda principalmente le attività di archiviazione.</p>							
<p>Stakeholders            Amministratori            Indici</p>							
Indici di Quantità		2011	2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 Rendiconto	Raggiunto nell'anno / triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno/ triennio nell'anno/2013 Atteso
Popolazione		6.919	6.986	7.042			
N. ricorsi		3	21	22			7.050
N. sanzioni		725	1.077	659			20
N. solleciti inviati		107	200	204			780
N. sanzioni non pagate		232,00	275,00	240			300
N. verbali incassati		493	806	397			300
N. verbali emessi		725	1077	659			480
Indici di Tempo		60	60	60			60
Tempo medio per chiusura pratica (tra attività sanzionata e accertata ed incassata)		45	45	45			45
Indici di Costo							
€ incassati totali		€ 30.824,00	€ 59.812,66	€ 30.208,34	€ 30.211,25	€ 48.000,00	
€ accertato		€ 61.972,00	€ 103.834,66	€ 70.840,00	€ 59.161,67	€ 80.000,00	
€ Totali a ruolo		€ -	€ 44.022,00	€ 25.918,67	€ 17.481,17	€ 32.000,00	
€ Incassati nei termini		€ 30.824,00	€ 59.812,66	€ 30.208,34	€ 30.211,25	€ 48.000,00	
Costo del processo		€ 37.992,90	€ 42.853,61	€ 50.249,51	€ 32.774,01	€ 40.140,00	
Indici di Qualità							
N. ricorsi persi		3	3	4			3
N. ricorsi presentati		18	18	22			20
						90,00%	#RIFI
<p>Personale coinvolto nel Processo</p>							
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/lo a processo		Costo			
D.O.A.	D3	5		€ 9.906,00			
D.A.	C4	20					
F.F.	C2	10					
D.V.S.	CI	10					
R.M.	CI	10					
Totale unità operative		6,5					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) - PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2013

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media biennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)	1,87%	2,56%		
% di controllo (n° solleciti/pagamenti)	68,41%	100,00%		
Grado di recupero (verballi incassati/verballi emessi)	68,92%	61,14%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
tempo medio iter chiusura pratica (tra verifica mancato pagamento ed incasso)	3,33	3,00		
tempo medio incasso sanzioni (gg)	45,00	45,00		
<b>Indicatori di Efficienza economica</b>				
<b>Analisi finale del risultato</b>				
% Incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)	51,07%	60,00%		
<b>Indicatori di Qualità</b>	51,07%	60,00%		
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)	22,99%	15,00%		
<b>Analisi finale del risultato</b>				

**Obiettivo di processo**

Centri di Responsabilità **500 707**  
 Servizio **Servizio di Polizia Locale**  
 Programma 2 **Gestione dei servizi di Polizia Locale**  
 Progetto 14 **Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale**  
 codici finanziari

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

**Processo 5**

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

**Finalità del Processo**

**Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.**

**Stakeholders**

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

**Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno/2013 Atteso nell'anno/2013
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	6.919	6986	7.042	4635,00	7.050			
N° attività commerciali e artigianali presenti sul territorio	58	60	60	2345,67	60			
Nuove attività insediate	2	5	4	21,67	5			
Attività cessate	1	4	3	2,33	2			
N° commercio di vicinato	28	28	25	19,00	25			
N° attività commerciali	29	30	41	29,00	41			
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	60	62	86,00	50,33	86			

**Indici di Tempo**

Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	20	20	20	20,00	20			
----------------------------------------------	----	----	----	-------	----	--	--	--

**Indici di Costo**

Costo del processo	€ 27.055,15	€ 30.516,51	€ 35.860,48	€ 23.358,04	€ 20.138,00			
--------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--	--	--

**Indici di Qualità**

% gradimento servizio								
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

**Collaboratori coinvolti nel processo**

**Personale coinvolto nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo
D.O. A.	D3	5		
D. A.	C4	20		
F. F.	C2	10		
D. V. S.	C1	10		
R. M.	C1	10		

**Personale coinvolto nel Processo** 6,5

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 5 COMMERCIO ANNO 2013**

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Indicatore di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost.	ESITO
<b>% di sviluppo</b> (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					
<b>% di cessazioni</b> (attività cessate/attività presenti sul territorio)	0,92%	8,33%			
<b>Capillarità del commercio</b> (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	0,10%	3,33%			
<b>N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente</b> (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	65,52%	60,98%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>	1,09%	1,22%			
<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)	€ 5,04	€ 2,86			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento servizio</b> (Indagine)	0,00	0,00			

**Analisi finale del risultato**

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		PIANO DELLA PERFORMANCE		
FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE RELAZ.PREV.PROGR.
10 FUNZIONI SETTORE SOCIALE	1 ASILO NIDO SERVIZI PER L'INFANZIA MINORI	Nido	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Contributi economici</u>		
		<u>Disabili</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Anziani sostegno</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Anziani prevenzione</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Famiglie minori</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Sostegno al lavoro</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>ERP</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Segretariato sociale</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<u>Progetti vari ed asilo nido</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1

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

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Centri di Responsabilità	450 705		
Servizio	Servizi socio assistenziali		
Programma 6	Servizi socio assistenziali		
Progetto 10	Servizi socio assistenziali		
Codici Finanziari			
	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6		
	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, PROGETTO 10		
Processo 1			
<b>Erogazione di contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)</b>			
<b>Finalità del Processo</b>			
<p>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 riordinare una condizione di autonomia economica e migliorare la qualità della vita.</p>			
<b>Persone disagiate</b>			
<b>Indici</b>			
	2010	2011	2012
<b>Indici di Quantità</b>			
Popolazione	6.919,00	6.986,00	7.042,00
N. domande presentate ammissibili	67,00	97,00	94,00
N. domande accolte	67,00	97,00	86,00
Importo contributi erogati	108.786,00	106.000,00	82.566,00
Importo finanziamento altri enti (sportello affitto)	50.786,00	52.000,00	18.081,00
Importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti	11.000,00	6.000,00	1.900,00
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	10,00	5,00	4,00
N. domande assegno familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS)	10,00	8,00	8,00
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	6,00	5,00	12,00
<b>Indici di Tempo</b>			
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)	15,00	15,00	15,00
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)	120,00	75,00	60,00
<b>Indici di Costo</b>			
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	67,00	82,00	86,00
Costo del processo	116.468,98	119.265,31	90.246,00
			108.660,10
			119.680,00
<b>Indici di Qualità</b>			
schede di lamentela pervenute	0	0	0
			0
<b>Collaboratori coinvolti nel processo</b>			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			
Nome e cognome	In ore o % tempo dedicato al processo	Costo	Nominativo
A.D.N.	Categoria B4		
C.M.	D3		
	5%		
	15%		
<b>Totali unità operative</b>		<b>0,20</b>	





COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2013			
Centri di Responsabilità		Obiettivo di processo		Misurazione della performance			
Servizio		450 705		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6			
Programma 6		Servizi socio assistenziali		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10			
Progetto 10		Servizi socio assistenziali					
Codici Finanziari		Gestione dei servizi socio assistenziali					
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							
Stakeholders							
Diversamente abili e loro famiglie							
Indici							
	2010	2011	2012	media biennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/ Atteso nell'anno 2013
<b>Indici di Quantità</b>							
Popolazione	6.919,00	6.986,00	7.042	6.982,33	7.050		
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50	33,00	38,00	42	37,67	44,00		
N. disabili inseriti in strutture diurne	5,00	8,00	6	6,33	5,00		
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico	12,00	12,00	13	12,33	13,00		
N° alunni (Indice inserito nell'anno 2012)	757,00	748,00	752	752,33	750,00		
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo	9,00	12,00	12	11,00	14,00		
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretario sociale	23,00	25,00	33	27,00	33,00		
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero	2,00	4,00	4	3,33	4,00		
N° complessivo utenti disabili seguiti	841,00	847,00	110	599,33	110,00		
<b>Indici di Tempo</b>							
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione	10	10	8	9,33	8		
<b>Indici di Costo</b>							
Costo del processo	€ 147.831,17	€ 151.380,48	€ 127.268,07	€ 142.159,91	€ 152.334,00		
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ 0,00		
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 33.347,00	€ 23.400,00	€ 17.000,00	€ 24.582,33	€ 17.000,00		
<b>Indici di Qualità</b>							
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						<b>Collaboratori coinvolti nel processo</b>	
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo		
A.D.N.	B4	0%					
C.M.	D3	18%					
G.P.	B4	10%					
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						<b>0,28</b>	

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI ANNO 2013**

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	attuato 2013	Realizzato 2013	Scost	2010
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% utenza disabile seguita	8,56%	1,50%			
% alunni disabile seguita	1,64%	1,73%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	9,33	8,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utente)	€ 237,20	€ 1.384,85			
% Finanziamenti	17,20%	11,16%			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

90

Obiettivo di processo  
Misurazione della performance

450 705  
Servizi socio assistenziali  
Servizi socio assistenziali  
Prestazione dei servizi socio assistenziali

Centri di Responsabilità  
Servizio  
Programma 6  
Progetto 10  
Codici Finanziari

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

Processo 3

Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà

Finalità del Processo

Attivare interventi di di natura socio-assistenziale, idonei al soddisfacimento dei bisogni di anziani parzialmente e non completamente autosufficienti domiciliari. Obiettivi principali: 1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie. 3) Da quest'anno sarà avviata la collaborazione con il servizio sanitario dell'asl per le dimissioni protette di anziani, che dopo ricoveri importanti necessitano di un piano di intervento integrato con il servizio sociale comunale, in modo che vengano garantiti interventi assistenziali adeguati alle necessità personali (L'intervento viene descritto nella scheda di progetto del Settore)

Stakeholders

Anziani assistiti e loro famiglie

Indici	2010			2011			2012			media triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/2013/Triennio prec. 2010/2011/2012 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/2013/Triennio prec. 2010/2011/2012
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012				
<b>Indici di Quantità</b>													
<b>Popolazione</b>	6.919	6.986	7.042	6.982,33	7050								
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1143	1176	1145	1154,67	1145								
N° anziani assistiti al domicilio	16	14	18	16,00	18								
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	12	14	16	14,00	14								
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	161	168	163	164,00	165								
N° trasporti effettuati	1988	1530	1630	1582,67	1650								
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	698	630	682	670,00	682								
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	12	12	13	12,33	13								
N. anziani ricoverati	29	28	31	29,33	31								
N° dipendenti del servizio	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	3	3	3,33	3								

Indici di Costo	
Costo del processo	€ 628.718,11 € 643.813,10 € 626.162,00 € 632.897,74 € 661.235,00
Proventi di competenza	€ 580.955,59 € 527.679,04 € 509.449,00 € 539.361,21 € 643.600,00

Indici di Qualità	
schede di lamentela pervenute	0 0 0 0,00 0
Valutazione del servizio da parte degli operatori	85% 85% 85% 0,85 90%

Personale coinvolto nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al
A.D.N.	B4	10%
C.M.	D3	20%
G.P.	B4	70%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		
		<b>1</b>

Collaboratori coinvolti nel processo

Collaboratori coinvolti nel processo	
Costo	Nominativo

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

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media biennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost	esito
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti su territorio)	20,41%	20,09%			
% Personale (in dipendenti del servizio/utenti)	1,27%	1,30%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	3,33	3,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del servizio (interventi di competenza / Costo del processo)	85,22%	97,33%			
Costo unitario del servizio (Costo del processo / PDI)	€ 2.685,56	€ 2.874,93			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indaq nel)	0,83	0,90			
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>					

commento sintetico sui risultati

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			

450 705
Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6  
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10

Processo 4	
Gestire Servizi socio-ricreativi rivolti alla terza età	
Finalità del Processo	

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 Stakeholders

Anziani		Indici		Indici di Quantità		Indici di Tempo		Indici di Qualità	
2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/7trennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013/7trennio Atteso nell'anno 2013		
<b>Popolazione</b>									
6.919	6986	7.042	6982,33	7050					
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1143	1176	1154,67	1145					
N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	672	672	672,00	670					
N° anziani assegnatari di orti	84	84	84,00	84					
N° anziani frequentanti l'attività motoria	118	123	120,33	120					
N. accessi utenti anziani al segretariato sociale	362	365	364,00	365					
<b>Indici di Tempo</b>									
3	3	3	3,00	3					
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata									
<b>Indici di Costo</b>									
€ 48.383,55	€ 49.545,19	€ 45.091,55	€ 47.673,43	€ 27.597,00					
Costo del processo									
€ 10.658,29	€ 9.681,21	€ 1.450,00	€ 7.263,17	€ 1.450,00					
Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza									
<b>Indici di Qualità</b>									
0	0	0	0,00	0					
schede di lamentela pervenute									
95%	95%	95%	0,95	95%					
Valutazione del servizio da parte degli operatori									

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Categoria	Costo	Nominativo
A.D.N.	B4		
C.M.	D3		
G.P.	B4		

Personale coinvolto nel Processo **0,10**

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE ANNO 2013**

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% di assistiti (prestazioni erogate ad anziani/anziani presenti sul territorio)	93,09%	92,41%		
<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 (numero di convocazioni / costo del processo)	15,24%	5,25%		
<b>Indicatori di Qualità</b>				
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)	95%	95%		
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>				

*commento sintetico sui risultati*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013				
<b>450_705</b> Servizi socio assistenziali Servizi socio assistenziali Sezione dei servizi socio assistenziali		Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Centri di Responsabilità Servizio Programma 6 Progetto 10 codici Finanziari		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 6 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG. 10					
Processo 5							
Gestire i servizi di tutela minori e di sostegno al nucleo familiare							
Finalità del Processo							
<b>Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità con la presa in carico delle loro famiglie. Intervenire in contesti familiari di soli adulti in caso di complesse difficoltà relazionali</b>							
Stakeholders							
Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 / triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013 / triennio prec. 2010/2011/2012
<b>Indici di Quantità</b>							
<b>Popolazione</b>	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050		
N° minori seguiti/assistiti	32	36	38	35,33	38		
N° nuclei familiari seguiti/assistiti	39	49	45	44,33	45		
N° nuclei familiari presenti sul territorio	2920	2971	3000	2.963,67	3.000		
N° minori presenti sul territorio	1.127	1139	1131	1.132,33	1.131		
N° partecipanti al centro di aggregazione giovanile	40	45	45	43,33	48		
N° iscritti al centro ricreativo estivo	193	216	249	219,33	250		
N° minori che utilizzano il servizio trasporto	10	10	10	10,00	12		
N° minori trasferiti a Sercoo	6	6	7	6,33	8		
N° dipendenti	3	0		3			
<b>Indici di Tempo</b>							
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	10	10	10	10,00	8		
<b>Indici di Costo</b>							
Costo del processo	€ 190.585,61	€ 195.161,42	€ 192.012,67	€ 192.586,57	€ 194.372,00		
Importo finanziato da altri enti su progetto	€ 45.946,15	€ 41.643,43	€ 14.000,00	€ 33.829,93	€ 36.000,00		
<b>Indici di Qualità</b>							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>							
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/la al processo		Categoria		Nominativo		
A.D.N.	B4	15%					
C.M.	D3	20%					
G.P.	B4	15%					
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						<b>0,45</b>	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2013					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Realizzato 2012	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Sost.
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% assistiti famiglie (famiglie sciolte/ famiglie presenti sul territorio)	1,50%	1,50%	1,50%		
% minori assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)	27,50%	24,64%	27,06%		
% Personale (n. dipendenti del servizio/ utenti)	0,00%	0,84%	0,89%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	19,00	10,00	8,00		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del servizio (costo del processo/ utenti)	€ 487,34	€ 536,95	€ 484,72		
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ totale risorse disponibili)	7,29%	17,57%	18,52%		
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato</b>					

commento sintetico sui risultati



COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013				
Obiettivo di processo		Misurazione della performance					
450 705							
Servizi socio assistenziali							
Servizi socio assistenziali							
Gestione dei servizi socio assistenziali							
Processo 6							
Gestire interventi a sostegno dell'occupazione, della formazione e dell'orientamento al lavoro							
Finalità del Processo							
attivare azioni finalizzate a favorire l'integrazione lavorativa di persone disabili o penalizzate dall'attuale crisi economica. Per ogni utente viene individuato un percorso formativo redatto attraverso un progetto personalizzato che tiene conto delle capacità lavorative e delle motivazioni per le quali il soggetto non riesce a trovare una collocazione lavorativa per impostare un intervento strutturato in tappe graduali di apprendimento tecnico-pratico, di rivalutazione delle capacità personali, di orientamento verso nuovi settori di impiego.							
Stakeholders							
Cittadini in cerca di occupazione							
Indici							
	2010	2011	2012	media biennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/Triennio prec. 2010/2011/2012 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2013/ Triennio Atteso nell'anno 2013
<b>Indici di Quantità</b>							
Popolazione	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050		
N° utenti soggetti a progetti individualizzati di formazione lavoro	17,00	17	17,00	17,00	19,00		
N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio	3,00	3	3,00	3,00	3,00		
N° disoccupati che accedono al servizio sociale (indice anno 2012)			85,00		90,00		
<b>Indici di Tempo</b>							
Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi)	30	30	30	30,00			
<b>Indici di Costo</b>							
Costo del processo	€ 71.838,17	73.562,95	€ 106.745,00	€ 84.048,71	€ 110.159,00		
entrate altri Enti	€ 0,00	0	€ 8.000,00	€ 2.666,67	€ 8.000,00		
<b>Indici di Qualità</b>							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>							
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Categoria		Nominativo		
A.D.N.	B4		B4				
C.M.	D3		D3				
G.P.	B4		B4				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>0,8</b>					

**COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO ANNO 2013**

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost	Esito
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di efficacia dei servizi - indicatore introdotto nell'anno 2012 (n. utilizzatori dei servizi/n. disoccupati che accedono al servizio)		20,00%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio collocazione (mesi)	30,00	3,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)	€ 4.944,04	€ 5.808,37			
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 12,04	€ 15,65			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>					

*commento sintetico sui risultati*

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
450 705							
<b>Servizi socio assistenziali</b> <b>Servizi socio assistenziali</b> <b>Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse immobiliari</b>							
<b>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6</b> <b>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10</b>							
Processo 7							
Finalità del Processo							
Gestire l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e le problematiche abitative							
<p>Garantire l'ottimizzazione delle risorse immobiliari dell'Ente. Applicare la normativa regionale sia per l'indizione dei bandi valevoli ai fini della redazione della graduatoria, sia per il corretto conteggio delle locazioni. Ripetere 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.</p>							
Stakeholders							
Cittadini con difficoltà abitative							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/ Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013/ Atteso nell'anno 2013
<b>Indici di Quantità</b>							
Popolazione	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050		
n alloggi comunali	52	53	53	52,33	53		
N° domande presentate ai fini della formazione della graduatoria	42	0	51	31,00	0		
N° alloggi assegnati	1	3	3	2,33	3		
N° alloggi in locazione concordata con i proprietari	6	6	7	6,33	7		
<b>Indici di Tempo</b>							
<b>Indici di Costo</b>							
Costo del processo	€ 1.474,29	€ 1.509,69	€ 1.259,00	€ 1.414,33	€ 1.259,00		
<b>Indici di Qualità</b>							
n. di alloggi assegnati/reperti (Indice inserito nell'anno 2012)	7	9	10	8,67	10		
n. domande presentate (Indice inserito nell'anno 2012)	42	0	51	31	0		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria		N ore		% tempo dedicato/ al processo		Nominativo
A.D.N.	B4						
C.M.	D3				3%		
G.P.	B4						
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>							
<b>0,03</b>							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP ANNO 2013					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost	Obiettivo
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste abitative (alloggi assegnati / domande ricevute)	7,53%	3,00%			
% alloggi disponibili su popolazione (n. alloggi / popolazione)	0,75%	0,75%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del servizio (costo del processo / popolazione)	€ 0,20	€ 0,18			
Costo unitario del servizio (costo del processo / utenti)	€ 223,31	€ 179,86			
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su proventi / Costo del processo)	0,00%	0,00%			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>					

commento sintetico sui risultati

**Obiettivo di processo**  
Misurazione della performance

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

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

Processo 8  
**Gestire l'attività di segretariato sociale**  
Finalità del Processo

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

Stakeholders  
tutti i cittadini

**Indici**

	2010	2011	2012	media triennio precedente 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2013/realino 2010/2011/2012 prec.	Raggiunto nell'anno 2013/ Atteso nell'anno 2013
	Indici di Quantità	Indici di Qualità	Indici di Costo					
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050			
h apertura settimanale	6,00	6	6,00	6,00				
N° accessi settimanali	31,00	35	49,00	38,33	55			
N° richieste informazioni evase settimanalmente	102,00	128	129,00	119,67	130			
N° pratiche agevolazione enel annuali	51,00	59	64,00	58,00	65			
N° pratiche agevolazione Gas annuali	51	51	64,00	55,33	65			
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di risposta	3	3	3	3,00				
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 29.083,74	€ 29.782,02	€ 31.166,00	€ 30.010,59	€ 31.768,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0			
% n domande settimanali soddisfatte rispetto agli accessi settimanali	100%	100%	100%	100%	100%			
<b>Indicatore rispetto all'anno 2011</b>								

**Personale coinvolto nel Processo**

N ore o % tempo dedicate(o) al processo		Costo	Nominativo
Nome e cognome	Categoria		
A.D.N.	B4		
C.I.M.	D3		
G.P.	B4		

**PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE**

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	Unità
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)	6,00	6,00			
% delle richieste sulla popolazione residente (dati in ev. di popolazione)	3,00%	4,00%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di risposta</b>	3,00	3,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del servizio (costo del prodotto/prestazioni del servizio)	€ 110,60	€ 100,85			
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 4,30	€ 4,51			
<b>Indicatori di Qualità</b>					

Analisi del risultato e motivazioni

commento sintetico sui risultati

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2013					
Obiettivo di processo		Misurazione della performance						
450 705								
Servizi socio assistenziali								
Servizi socio assistenziali								
zione dei servizi socio assistenziali								
Codici Finanziari								
Processo9								
Programmare progetti a supporto dell'attività ordinaria, partecipare alla programmazione di progettualità di ambito								
Finalità del Processo								
Attivare processi di partecipazione-integrazione con soggetti altri sia pubblici che privati. Valorizzare le risorse territoriali del volontariato. Valorizzare esperienze sovraterritoriali per la gestione integrata di servizi con particolare complessità tecnica. A partire dal riconoscimento del valore delle risorse del territorio quale contesto primario e privilegiato nel quale si sviluppano relazioni di vicinanza, sostegno e cura si vuole promuovere la creazione di una rete di soggetti singoli o associati da integrare nella realizzazione di attività e nella gestione di servizi rivolti alla generalità delle famiglie - Nuovo Progetto per l'anno 2013 Rete Sociale Locale (Re.so.L.) Stakeholders								
Cittadini, realtà del volontariato, altri Enti-Organismi								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2013 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2013/2013/Triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013/Atteso nell'anno 2013
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	6.919	6986	7.042	6.982,33	7.050			
N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività	8	8	8	8,00	10			
N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	27	27	27	27,00	27			
N. soggetti singoli coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari - RESOL - nuovo dato anno 2013	15	15	16	15,33	15			
N° progetti integrati attivati	219	219	330	256,00	330			
N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi								
<b>Indici di Tempe</b>								
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 16.217,20	€ 16.606,56	€ 7.087,50	€ 13.303,75	€ 12.299,00			
Proventi di competenza	€ 25.940,42	€ 23.562,35	€ 23.361,52	€ 24.288,10	€ 21.360,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012)	3,13%	3,11%	4,69%	3,67%	4,68%			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/ro al processo		Costo		Nominativo			
A.D.N.	B4							
C.M.	D3	5%						
G.P.	B4							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>0,05</b>						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PORGETTO 1 PROCESSO 9 PROGETTI VARI ANNO 2013				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2013	Realizzato 2013	Scost
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% partecipazione utenza ai progetti (utenze che utilizzano i progetti sulla popolazione residente)	1,57%	4,68%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti/totale spesa processo)	182,57%	173,67%		
Costo unitario (costo del processo/opinione residente)	€ 1,91	€ 1,24		
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>				

commento sintetico sui risultati



Obiettivo di processo  
Misurazione della performance

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

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6  
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2

Processo 10  
Servizio di asilo nido e servizi complementari rivolti alla prima infanzia

Finalità del Processo

Il servizio di asilo nido è affidato in concessione a cooperativa sociale specializzata, che organizza il servizio e riscuote direttamente le rette dei minori iscritti e frequentanti l'asilo. L'ufficio in stretta collaborazione con il personale del concessionario collabora alla definizione della graduatoria annuale per gli inserimenti. L'Amministrazione Comunale definisce le rette di frequenza e, pertanto, viene riconosciuto al concessionario la quota sociale derivante dall'effettivo costo bambino in struttura e la retta, differenziata per fascia di reddito, pagata dalla famiglia. L'ufficio segue direttamente il bando annuale di iscrizione per l'anno educativo; si rapporta costantemente e periodicamente con il coordinatore educativo del servizio per monitorare l'andamento delle frequenze, eventuali cambi di frequenza e fasce di reddito per attribuzione rette. La collaborazione con la coordinatrice riguarda anche i casi sociali e i casi di minori appartenenti a famiglia in situazioni economiche difficili sempre in carico al servizio sociale. L'Amministrazione sostiene per eventuali servizi aggiuntivi (spazio di socializzazione, gruppo gioco, feste in giardino in giorni festivi ecc.) se avviati, un costo quale contributo finalizzato al mantenimento delle tariffe applicate ai residenti. Sono completamente a carico del Comune le spese per il sostegno a minori disabili frequentanti. Dal 2011 con la nuova gara di appalto la concessione della struttura e del servizio di asilo nido ha comportato una nuova modalità di definizione del prezzo della concessione e un aumento nella valutazione del costo del processo. L'obiettivo per il 2013 è mantenere il costo del processo e, se possibile considerata la crisi economica che incide in modo pesante sulle situazioni familiari con conseguente difficoltà a sostenere l'onere delle rette, contenere il costo procapite del servizio.

Stakeholders

Famiglie con bimbi 0-3 anni

Indici	2010	2011	2012	media triennio prec. 2010/2011/2012	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013/7trimestro prec. 2010/2011/2012
<b>Indici di Quantità</b>						
Popolazione	6.919	6.986	7.042	6.982,33	7042	
N° posti occupati	29	29	29	29,00	29	
N° posti disponibili	29	29	29	29,00	29	
N° richieste pervenute	46	37	38	40,33	35	
Bimbi 0-3 anni	292	316	230	279,33	290	
N° di apertura servizio	233	233	233	233,00	233	
N° ore servizio alla settimana	55	55	55	55,00	55	
<b>Indici di Tempo</b>						
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)	30	30	30	30,00	30	
<b>Indici di Costo</b>						
Costo del processo	€ 89.663,69	€ 91.816,45	€ 138.821,60	€ 106.767,25	€ 132.035,00	
Proventi del servizio (contributo L. 328/2000)	€ 23.040,73	€ 20.928,49	€ 20.000,00	€ 21.323,07	€ 20.000,00	
<b>Indici di Qualità</b>						
gradimento servizio (da 1 a 10)	9	9	10	9,33	9	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (da 1 a 10)	9	9	9	9,00	9	

Personale coinvolto nel processo

nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicato al processo	Costo	nomativo
M.L.C.	D3	10%		
Personale coinvolto nel processo				0,1

COMUNE PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 1.0 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA ANNO 2013				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media biennio precedente	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)	100,00%	100,00%		
% di utenti potenziali (richieste pervenute bimbi 0-3 anni)	14,44%	12,07%		
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)	139%	121%		
giorni di apertura del servizio (% di apertura all'anno) (n.00/161)	64%	64%		
orario disponibilità media settimanale (ore settimanali) (n.00/161)	92%	92%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
Tempo medio in lista di attesa	30,00	30,00		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
% di copertura del servizio (provenire / costo del processo)	19,97%	15,08%		
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)	€ 382,22	€ 457,36		
Costo procapite del servizio (costo complessivo del servizio / occupati)	€ 11,39	€ 18,83		
<b>Indicatori di Qualità</b>				
gradimento servizio (indagine)	9,33	9		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	9,00	9		
<b>Analisi del risultato e motivazioni</b>				