

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	<u>Nido</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
	4 ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	<u>Contributi economici</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		<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</u>	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1

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

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

Processo 1

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

Finalità del Processo

Sostenere le situazioni di difficoltà economica attraverso l'erogazione di contributi necessari all' integrazione di redditi insufficienti al soddisfacimento dei bisogni della vita. Ridurre la condizione di indigenza ed impoverimento di soggetti/famiglie svantaggiate.

Ridurre

Persone disagiate

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271,00	6.481,00	6.824,00	6.897,00	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
N. domande presentate ammissibili	49,00	52,00	70,00	67,00	57,00	72,00	72,00	72,00			
N. domande accolte	49,00	52,00	70,00	67,00	57,00	72,00	72,00	72,00			
importo contributi erogati	95.511,84	103.072,75	124.945,48	108.786,00	107.843,36	106.000,00	106.000,00	106.000,00			
importo finanziamento altri enti (sportello affitto)	45.291,51	50.000,00	49.897,56	50.786,00	48.396,36	52.000,00	52.000,00	52.000,00			
importo rimborso utenza per erogazioni prestiti-interventi indiretti	12.000,00	9.390,00	13.144,80	11.000,00	11.511,60	6.000,00	6.000,00	6.000,00			
N domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	4,00	6,00	12,00	10,00	7,33	10,00	10,00	10,00			
N domande assegno familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS)	13,00	9,00	8,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00			
N domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	7,00	11,00	6,00	6,00	8,00	7,00	7,00	7,00			
Indici di Tempo											
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00			
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)	90,00	90,00	100,00	120,00	93,33	120,00	120,00	120,00			
					-						
					-						
Indici di Costo											
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	49,00	52,00	70,00	67,00	57,00	72,00	72,00	72,00			
Costo del processo	104.382,46	111.409,73	134.709,71	118.756,05	116.833,97	114.877,38	114.877,38	114.877,38			
					-						
					-						
					-						
					-						
					-						
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00			
					0,00						
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	5%			
Cinzia Montoli	D3	15%			

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	44,88%	49,06%	49,06%	49,06%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio erogazione contributo	15,00	15,00	15,00	15,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)	€ 849,06	€ 722,22	€ 722,22	€ 722,22			
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)	€ 2.049,72	€ 1.595,52	€ 1.595,52	€ 1.595,52			
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)	€ 17,90	€ 16,41	€ 16,18	€ 15,96			
Indicatori di Qualità							
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

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

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271,00	6.481,00	6.824,00	6.897,00	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50	23,00	26,00	29,00	33,00	26,00	34,00	34,00	34,00			
N. disabili inseriti in strutture diurne	3,00	3,00	4,00	5,00	3,33	6,00	6,00	6,00			
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico	10,00	11,00	12,00	12,00	11,00	12,00	12,00	12,00			
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo	7,00	8,00	8,00	9,00	7,67	10,00	10,00	10,00			
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretariato sociale	13,00	16,00	17,00	23,00	15,33	27,00	27,00	27,00			
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00			
N° complessivo utenti disabili seguiti	58,00	66,00	72,00	84,00	65,33	93,00	93,00	93,00			
					-						
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione	10	10	10	10	10,00	10	10	10			
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 119.506,95	€ 123.293,39	€ 137.232,98	€ 150.832,90	126677,77	€ 141.724,94	€ 141.724,94	€ 141.724,94			
Proventi di competenza	€ 1.992,43	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	664,14	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 28.297,00	€ 9.000,00	€ 15.000,00	€ 33.347,00	17432,33	€ 23.400,00	€ 23.400,00	€ 23.400,00			
					0,00						
					0,00						
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0,00						
					0,00						
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	0%			
Cinzia Montoli	D3	18%			
Giordana Pirozzi	B4	10%			

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% utenza disabile seguita <small>utenti disabili seguiti dal servizio/popolazione residente</small>	1,00%	1,33%	1,31%	1,29%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempi medi di attivazione del servizio <small>(dalla data richiesta alla data attivazione)</small>	10,00	10,00	10,00	10,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio <small>(costo del processo/utenti)</small>	€ 1.938,95	€ 1.523,92	€ 1.523,92	€ 1.523,92			
% Finanziamenti <small>(importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)</small>	13,76%	16,51%	16,51%	16,51%			
Indicatori di Qualità							
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

Processo 3

Gestire Servizi socio-assistenziale a favore di anziani in difficoltà

Finalità del Processo

Attivare interventi di di natura socio-assistenziale, idonei al soddisfacimento dei bisogni di anziani parzialmente e non completamente autosufficienti. Obiettivi principali :
1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie

Stakeholders

Anziani assistiti e loro famiglie

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVENTIVO	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6525,33	7000	7100	7200			
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1053	1163	1136	1143	1117,33	1145	1145	1145			
N° anziani assistiti al domicilio	12	13	15	16	13,33	16	16	16			
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	11	13	16	12	13,33	12	12	12			
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	159	157	160	161	158,67	161	161	161			
N° trasporti effettuati	1638	1623	1129	1588	1463,33	1600	1600	1600			
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	484	625	618	698	575,67	700	700	700			
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	12	12	12	12	12,00	12	12	12			
N. anziani ricoverati	20	26	28	29	24,67	29	29	29			
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3	3,00	3	3	3			
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	4	4	4	4	4,00	3	3	3			
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 411.227,21	€ 489.571,95	€ 608.340,59	€ 640.454,40	€ 503.046,58	€ 648.521,70	€ 648.521,70	€ 648.521,70			
Proventi di competenza	€ 350.493,86	€ 428.866,29	€ 543.122,83	€ 567.904,00	€ 440.827,66	€ 564.575,00	€ 564.575,00	€ 564.575,00			
					0,00						
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0,00	0	0	0			
Valutazione del servizio da parte degli operatori	80%	80%	85%	85%	0,82	85%	85%	85%			
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	10%			
Cinzia Montoli	D3	20%			
Giordana Pirozzi	B4	70%			

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	201,16%	219,56%	219,56%	219,56%			
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)	0,13%	0,12%	0,12%	0,12%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	4,00	3,00	3,00	3,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	87,63%	87,06%	87,06%	87,06%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 222,49	€ 256,33	€ 256,33	€ 256,33			
Indicatori di Qualità							
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	0,82	0,85	0,85	0,85			

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

98

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

Processo 4

Gestire Servizi socio-ricreativi rivolti alla terza età

Finalità del Processo

Attivare interventi socio-ricreativi per favorire il benessere dell'anziano/a e promuovere attività di socializzazione a favore della terza età
principali : **garantire opportunità aggregative, di svago e di solidarietà, nonché valorizzare il ruolo dell'anziano nel contesto territoriale**

Obiettivi

Stakeholders

Anziani

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVENTIVO	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6525,33	7000	7100	7200			
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1053	1163	1136	1143	1117,33	1145	1145	1145			
N° anziani iscritti al Centro Ricreativo	582	614	647	672	614,33	672	672	672			
N° anziani assegnatari di orti	84	84	84	84	84,00	84	84	84			
N° anziani frequentanti l'attività motoria	120	117	118	118	118,33	120	120	120			
N. accessi utenti anziani al segretariato sociale	340	353	360	362	351,00	365	365	365			
					0,00						
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio o di risposta motivata	3	3	3	3	3,00	3	3	3			
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 19.436,39	€ 39.996,22	€ 48.264,46	€ 49.432,45	€ 35.899,02	€ 40.922,12	€ 40.922,12	€ 40.922,12			
Proventi di competenza, partecipazione dell'utenza	€ 10.275,77	€ 10.849,89	€ 12.206,00	€ 10.500,00	€ 11.110,55	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00			
					0,00						
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0,00	0	0	0			
Valutazione del servizio da parte degli operatori	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%			

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	0			
Cinzia Montoli	D3	5%			
Giordana Pirozzi	B4	5%			

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	95,69%	92,26%	92,26%	92,26%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	3,00	3,00	3,00	3,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	30,95%						
Indicatori di Qualità							
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	95%	95%	95%	95%			

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

100

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

Processo 5

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

Finalità del Processo

Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità con la presa in carico delle loro famiglie. Intervenire in contesti familiari di soli adulti in caso di complesse difficoltà relazionali

Stakeholders

Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
N° minori seguiti/assistiti	24	25	26	32	25,00	36	36	36			
N° nuclei familiari seguiti/assistiti	26	31	34	39	30,33	42	42	42			
N° nuclei familiari presenti sul territorio	2533	2642	2858	2920	2.677,67	3.000	3.000	3.000			
N° minori presenti sul territorio	1.039	1.101	1.126	1127	1.088,67	1.127	1.127	1.127			
N° partecipanti al centro di aggregazione giovanile	70	65	70	40	68,33	40	40	40			
N° iscritti al centro ricreativo estivo	167	180	211	193	186,00	195	195	195			
N° minori che utilizzano il servizio trasporto	5	7	8	10	6,67	10	10	10			
N° minori trasferiti a Sercop	0	5	5	6	3,33	5	5	5			
N° dipendenti	3	3	3	3	3	3	3	3			
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	10	10	10	10	10,00	10	10	10			
					0,00						
					0,00						
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 141.207,10	€ 154.119,37	€ 197.348,15	194426,95	164224,87	€ 190.099,20	€ 190.099,20	€ 190.099,20			
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 42.099,93	€ 30.922,83	€ 58.959,86	44889	43994,21	€ 34.400,00	€ 34.400,00	€ 34.400,00			
					0,00						
					0,00						
Indici di Qualità											
					0,00						
					0,00						
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	10%			
Cinzia Montoli	D3	20%			
Giordana Pirozzi	B4	15%			

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% assistiti famiglie (famiglie seuite/ famiglie presenti sul territorio)	1,13%	1,40%	1,40%	1,40%			
% minori assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)	24,28%	22,18%	22,18%	22,18%			
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)	0,94%	1,03%	1,03%	1,03%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	10,00	10,00	10,00	10,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 513,74	€ 579,57	€ 579,57	€ 579,57			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale spesa processo)	26,79%	18,10%	18,10%	18,10%			
Indicatori di Qualità							
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

Processo 6

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

Finalità del Processo

interventi di formazione lavorativa a favore di soggetti svantaggiati o persone penalizzate dalla crisi occupazionale

Stakeholders

Cittadini in cerca di occupazione

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVENTIVO	Atteso nell'anno 2012 PREVENTIVO	Atteso nell'anno 2013 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2011 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
N° utenti soggetti a progetti individualizzati di formazione lavoro	7,00	7,00	14,00	17	9,33	17,00	17,00	17,00			
N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio	0,00	1,00	1,00	3	0,67	2,00	2,00	2,00			
N° disoccupati che accedono al servizio sociale					0,00						
					0,00						
					0,00						
Indici di Tempo											
Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi)	30	30	30	30	30,00	30	30	30			
					0,00						
					0,00						
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 34.214,11	€ 33.849,73	€ 91.452,18	73.322,00	€ 53.172,01	€ 78.110,68	€ 78.110,68	€ 78.110,68			
entrate altri Enti	€ 10.000,00	€ 0,00	€ 0,00	0	3333,33	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			
					0,00						
					0,00						
Indici di Qualità											
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4				
Cinzia Montoli	D3	8%			
Giordana Pirozzi	B4				

103

PROGRAMMA 6 PORGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/disoccupati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio collocazione (mesi)	30,00	30,00	30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio processo/n. utilizzatori dei servizi (costo del	€ 5.697,00	€ 4.594,75	€ 4.594,75	€ 4.594,75			
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 8,15	€ 11,16	€ 11,00	€ 10,85			
Indicatori di Qualità							

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

104

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
dell'Ente. Applicare la normativa regionale nella gestior

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

Processo 7

Gestire l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e le problematiche abitative

Finalità del Processo

garantire l'ottimizzazione delle risorse immobiliari dell'Ente. Applicare la normativa regionale sia per l'indizione dei bandi valevoli ai fini della redazione della graduatoria, sia per il corretto conteggio delle locazioni . Reperire locazioni agevolate da soggetti privati

Stakeholders

Cittadini con difficoltà abitative

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
n alloggi comunali	52	52	52	52	52,00	52	52	52			
N° domande presentate ai fini della formazione della graduatoria	44	0	0	42	14,67	0	45	0			
N° alloggi assegnati	4	4	2	1	3,33	3	3	3			
N° alloggi in locazione concordata con i proprietari	5	5	5	6	5,00	6	6	6			
					0,00						
Indici di Tempo											
					0,00						
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 1.538,25	€ 1.445,72	€ 1.545,81	€ 1.541,50	€ 1.509,93	€ 1.550,00	€ 1.550,00	€ 1.550,00			
					€ 0,00						
Indici di Qualità											
					0,00						
					0,00						
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4				
Cinzia Montoli	D3	3%			
Giordana Pirozzi	B4				

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste abitativa (alloggi assegnati /domande ricevute)	22,73%	#DIV/0!	6,67%	#DIV/0!			
% alloggi disponibili su popolazione (n.alloggi/popolazione)	0,80%	0,74%	0,73%	0,72%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del servizio processo/popolazione (costo del	€ 0,23	€ 0,22	€ 0,22	€ 0,22			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 301,99	€ 258,33	€ 258,33	€ 258,33			
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su progetti/Costo del processo)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
Indicatori di Qualità							
Analisi del risultato							
<p><i>commento sintetico sui risultati</i></p>							

106

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
Servizi socio assistenziali
Servizi socio assistenziali
Gestione dei servizi socio assistenziali

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

Processo 8

Gestire l'attività di segretariato sociale

Finalità del Processo

Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune

Stakeholders

tutti i cittadini

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio precedente 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
h apertura settimanale	6,00	6,00	6,00	6	6,00	6,00	6,00	6,00			
N° accessi settimanali	16,00	19,00	27,00	31	20,67	35,00	35,00	35,00			
N° richieste informazioni evase	16,00	19,00	27,00	31	20,67	35,00	35,00	35,00			
N° calcolo isee	59,00	61,00	64,00	102	61,33	69,00	69,00	69,00			
N° pratiche agevolazione enel			37,00	51	12,33	55,00	55,00	55,00			
N° pratiche agevolazione Gas				51	0,00	55,00	55,00	55,00			
					0,00						
Indici di Tempo											
Tempo medio di risposta	3	3	3	3	3,00	3	3	3			
					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 25.407,48	€ 26.517,22	€ 26.363,94	€ 29.690,25	€ 26.096,21	€ 29.301,31	€ 29.301,31	€ 29.301,31			
Indici di Qualità											
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0,00	0	0	0			
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4	75%			
Cinzia Montoli	D3	6%			
Giordana Pirozzi	B4				

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	6,00	6,00	6,00	6,00			
% delle richieste sulla popolazione residente (utenti ricevuti/ popolazione)	1,45%	3,06%	3,01%	2,97%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di risposta	3,00	3,00	3,00	3,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio (processo/n. utilizzatori dei servizi) (costo del	€ 276,64	€ 136,92	€ 136,92	€ 136,92			
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 4,00	€ 4,19	€ 4,13	€ 4,07			
Indicatori di Qualità							
Analisi del risultato							
<p><i>commento sintetico sui risultati</i></p>							

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 10
Codici Finanziari

450 705
<i>Servizi socio assistenziali</i>
<i>Servizi socio assistenziali</i>
<i>Gestione dei servizi socio assistenziali</i>

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1

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. esperienze sovraterritoriali per la gestione integrata di servizi con particolare complessità tecnica.

Valorizzare

Stakeholders

Cittadini, realtà del volontariato, altri Enti-Organismi

Indici

	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6897	6.525,33	7.000	7.100	7.200			
N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività	6	7	8	8	7,00	8	8	8			
N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	23	24	26	27	24,33	27	27	27			
N° progetti integrati attivati	10	12	14	15	12,00	15	15	15			
N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi	130	167	190	219	162,33	219	219	219			
Indici di Tempo					0,00						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 27.500,42	€ 27.555,63	€ 41.008,08	€ 16.649,50	€ 32.021,38	€ 12.569,17	€ 12.569,17	€ 12.569,17			
Proventi di competenza	€ 7.650,00	€ 25.644,41	€ 28.400,40	€ 25.417,00	€ 20.564,94	€ 20.360,00	€ 20.360,00	€ 20.360,00			
Indici di Qualità					0,00						
					0,00						

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella De Notaris	B4				
Cinzia Montoli	D3	5%			
Giordana Pirozzi	B4				

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 9 PROGETTI VARI

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2011	atteso 2012	atteso 2013	Realizzato 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% partecipazione utenza ai progetti utilizzano i progetti sulla popolazione residente) (utenti che	2,49%	3,13%	3,08%	3,04%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Indicatori di Efficienza Economica							
% Finanziamenti da altri Enti/totale spesa processo) (importo finanziato	64,22%	161,98%	161,98%	161,98%			
Costo unitario (costo del processo/popolazione residente)	€ 4,91	€ 1,80	€ 1,77	€ 1,75			
Indicatori di Qualità							
Analisi del processo							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

110

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 6
Progetto 31
codici finanziari

450 705
<i>Servizi socio assistenziali</i>
<i>Servizi socio assistenziali</i>
<i>Gestione dei servizi per l'infanzia e minori</i>

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 processo consiste nella gestione del servizio di asilo nido, affidato in concessione a cooperativa sociale specializzata, in stretta collaborazione con il personale del concessionario. Di fatto 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, cambi di frequenza e fasce di reddito per attribuzione rette; con il personale amministrativo del concessionario verifica la situazione della riscossione delle rette relativamente ai casi sociali, in carico al servizio comunale. 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.

Stakeholders

Famiglie con bimbi 0-3 anni

Indici

	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6.897	6525,33	7000	7000	7000			
N° posti occupati	27	27	28	29	27,33	29	29	29			
N° posti disponibili	29	29	29	29	29,00	29	29	29			
N° richieste pervenute	22	23	27	46	24,00	48	48	48			
Bimbi 0-3 anni	290	266	207	171	254,33	185	185	185			
N° gg apertura servizio	229	232	229	233	230,00	233	233	233			
N° ore servizio alla settimana	55	55	55	55	55,00	55	55	55			
Indici di Tempo											
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)	0	0	0	30	0,00	30	30	30			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 68.747,47	€ 70.523,38	€ 110.982,54	€ 91.469,41	€ 83.417,80	€ 117.600,16	€ 97.599,90	€ 97.600,16			
Proventi di competenza (riscossi dal concessionario) ex circolare 4	€ 22.600,00	€ 22.600,00	€ 22.600,00	€ 22.600,00	€ 22.600,00	€ 22.600,00	€ 22.600,00	€ 22.600,00			
Indici di Qualità											
gradimento servizio (da 1 a 10)	8	8	9	9	8,33	9	9	9			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (da 1 a 10)	8	8	9	9	8,33	9	9	9			

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo
MARIA LUISA COLOMBO	D3	10%

Collaboratori coinvolti nel Processo

Tipo	Costo	Nominativo

PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 10 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di utilizzo del servizio occupati/posti disponibili (posti)	94,25%	100,00%	100,00%	100,00%			
% di utenti potenziali bimbi 0-3 anni (richieste pervenute/)	9,44%	25,95%	25,95%	25,95%			
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)	82,76%	165,52%	165,52%	165,52%			
giorni di apertura del servizio (n.gg./365)	0,63	0,64	0,64	0,64			
orario disponibilità media settimanale servizio/60 ore max) (ore)	0,92	0,92	0,92	0,92			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio in lista di attesa	0,00	30	30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio processo) (provento / costo del	27,09%	19,22%	23,16%	23,16%			
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)	€ 327,99	€ 635,68	€ 527,57	€ 527,57			
Costo procapite del servizio del processo / popolazione) (costo complessivo)	€ 12,78	€ 16,80	€ 13,94	€ 13,94			
Indicatori di Qualità							
gradimento servizio (Indagine)	8,33	8	8	8			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)	8,33	8	8	8			

Analisi del processo

Il processo si pone come obiettivo di mantenimento, in quanto con l'anno educativo 2009/2010 i posti disponibili sono stati occupati completamente e non è possibile aumentare la capienza della struttura. Inoltre sono stati accolti, con una variazione all'autorizzazione al funzionamento, l'età di ingresso dei minori, che è stata abbassata da 12 a 6 mesi fino a tre anni. I proventi di competenza non risultano, in quanto essendo una concessione le rette vengono direttamente pagate al concessionario. Unico margine di miglioramento è il mantenimento della quota sociale e dell'integrazione delle rette dei residenti, costi a carico del bilancio comunale. Il costo del processo nel corso del 2011 subirà un incremento dovuto alla nuova gara di appalto per la concessione della struttura e del servizio di asilo nido che comporterà una nuova modalità di definizione del prezzo della concessione.