

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		2014							
Obiettivo di processo									
<p>500 507 Centri di responsabilità Servizio Servizio di Polizia Locale Programma 5 Gestione servizi di Polizia Locale Progetto 14 Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale codici finanziari</p>									
<p>DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E PROGR. PROGETTO 1</p>									
<p>Processo 2 VIGILANZA</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.</p>									
<p>Questo processo si riferisce in particolare al servizio di pattugliamento diurno, serale e notturno che viene effettuato nei mesi estivi. Questo processo fa parte degli obiettivi strategici dell'ente ed è supportato da una progettualità specifica oggetto di retribuzione di risultato.</p>									
<p>Durante questi servizi vengono anche svolti controlli specifici di Polizia Stradale (autovelox/etilometro), di Polizia Amministrativa effettuando verifiche sul regolare svolgimento dell'attività dei pubblici esercizi, di controllo e prevenzione dei fenomeni di spaccio delle sostanze stupefacenti e di sostituzione su strada anche in collaborazione con i Carabinieri.</p>									
<p>Stakeholders Cittadini</p>									
<p>Indici</p>									
	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno/2014	
<p>Indici di Quantità</p>									
Popolazione	6.986	7042	7.025	7017,67	7.050	7.148	101,86%	101,39%	
N. ore settimanali di vigilanza	97,00	80,73	71,15	82,96	85,00	95,00	114,51%	111,76%	
N. ore settimanali lavorate	158,00	163,64	145,38	155,67	160,00	178,00	114,34%	111,25%	
N. ore serali	209,00	417,00	263,00	296,33	200,00	200,00	67,49%	100,00%	
N. ore vigilanza sul territorio	5.065,00	4.198,10	3.700,00	4321,03	4.200,00	4.672,00	108,12%	111,24%	
N. agenti	5	4	4	4,33	4	4	92,31%	100,00%	
N. ore extra-orario (anche nella fascia diurna)	209,00	565,00	475,00	416,33	450,00	790,00	189,75%	175,56%	
N. ore complessive del servizio	8.221,00	8.509,55	7.560,00	8096,85	8.500,00	8.668,00	107,05%	101,98%	
<p>Indici di Tempo</p>									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10	10	100%	100,00%	
<p>Indici di Costo</p>									
N. infrazioni	70	42	40	50,67	30	42	83%	140,00%	
Costo del processo	€ 14.146,14	€ 14.633,62	€ 9.551,54	12.777,10	€ 9.442,00	€ 19.860,28	155%	210,34%	
Proventi di competenza	€ 7.238,00	€ 7.454,33	€ 3.561,00	6.084,44	€ 3.580,00	€ 5.128,00	84%	143,24%	
<p>Indici di Qualità</p>									
N. ricorsi accolti	3	4	0,00	1,75	2,00	0,00			
N. sanzioni totali	725	659	40	474,67	30	37			
% gradimento servizio (indagine)									
<p>Personale coinvolto nel Processo</p>									
Nome e cognome	N ore o % tempo			Categorie					
D.A.	dedicato al processo			Costo					
F.F.	C4	22							
D.V.S.	C2	29							
R.M.	C1	4							
	C1	32							
<p>Personale coinvolto nel Processo</p>									

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 2 VIGILANZA ANNO 2014

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media biennio precedente	Performance attesa 2014	Performance realizzate	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate) presidio serale	53,29%	53,13%	53,37%	0,25%	OK
(n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)	6,86%	4,76%	4,28%	-0,48%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)	1619,46	1762,50	1787,00	24,50	OK
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pnt)	5,14%	5,29%	9,11%	3,82%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (da segnalazione ad intervento)	10,00	10,00	10,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 120,09	€ 119,33	€ 122,10	€ 2,76	
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/popolazione)	€ 1,82	€ 1,34	€ 2,78	€ 1,44	
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	0,00%				

Analisi finale del risultato

Come di consueto, sono stati organizzati servizi di pattugliamento serale/notturno e mattutino all'interno del territorio comunale, attraverso servizi serali canonici, mattutini per il controllo del transito dei mezzi pesanti e della corretta conduzione dei cani (con particolare riferimento alla raccolta degli escrementi) e preserali dedicati alla sosta irregolare fuori dai pubblici esercizi ed al controllo delle chiusure degli esercizi commerciali. Dalla metà di luglio alla metà di ottobre sono stati realizzati 40 servizi di cui 13 pattuglie serali e 27 diurne. Durante questa attività oltre al canonico controllo del territorio, sono stati organizzati i seguenti servizi specifici: 4 autovelox, 3 controllo autocarri, 4 controllo elezioni canine, 2 controllo rifiuti, 2 controllo aree esterne ai pubblici esercizi, 1 dissuasione truffe anziani.

Sono stati calendarizzati 10 servizi coordinati con i Carabinieri della Compagnia di Legnano finalizzati al controllo generale del territorio con particolare attenzione alla prevenzione della prostituzione dei furti in appartamento e negli esercizi commerciali, del disturbo alla quiete ed al controllo dell'area della fermata ferroviaria alle quale quest'anno, con l'apertura della galleria commerciale, è stata dedicata particolare attenzione. Durante questi servizi, l'attenzione si è concentrata sia sulla piazza della chiesa dove è presente il fenomeno di disturbo alla quiete causato dai ragazzi che giocano a calcio, sia nel posteggio del nuovo supermercato, diventato luogo di ritrovo.

Si è cercato di dare massima visibilità alla presenza sul territorio negli orari dove i cittadini avevano denunciato il maggior numero di furti e, grazie alla sinergia con la Stazione dei Carabinieri di Arluno, questi ultimi hanno operato alcuni arresti proprio di coloro che si dedicavano ai furti in appartamento.

Per quanto riguarda il fenomeno del controllo dello spaccio, sono state accertate 10 sanzioni per detenzione ad uso personale ed in collaborazione con i Carabinieri della stazione di Legnano sono stati operati due arresti.

È stato operato uno sgombero dietro all'ecocentro con relativa denuncia per furto di energia elettrica ed una persona è stata denunciata per soggiorno irregolare. È proseguito il progetto VELOK e quest'anno sono stati effettuati 10 servizi di controllo riscontrando una sostanziale diminuzione delle sanzioni comminate; ciò significa che le postazioni sono effettivamente un ottimo deterrente e l'obiettivo di ridurre la velocità senza effettuare campagne particolarmente repressive, è stato raggiunto appieno.

È stata effettuata anche una sperimentazione delle apparecchiature per il rilievo immediato dei veicoli senza copertura assicurativa e senza revisione. Tramite due prove gratuite di tali innovative apparecchiature, è stata verificata l'efficacia delle apparecchiature stesse che, grazie ai controlli massivi, permettono un controllo in tempo reale dei veicoli in transito che possono essere fermati e sanzionati.

Considerato che per motivi di sicurezza, non è possibile fermare più di un veicolo alla volta, durante tali servizi, nonostante i veicoli irregolari fossero molti di più, sono state accertate 7 violazioni.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		Obiettivo di processo		ANNO	2014
Centro di responsabilità	500 707	DALLA REL. PREV. E Progr. PROGRAMMA 5 DALLA REL. PREV. E Progr. PROGETTO 1			
Servizio	Servizio di Polizia Locale				
Programma 5	Gestione servizi di Polizia Locale				
Progetto 14	Attività di Polizia Locale - sicurezza sociale				
codici finanziari					
Processo 3					
Finalità del Processo					
<p>Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva</p> <p>Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti. Tale attività consiste nel vigilare principalmente sul controllo del rispetto delle ordinanze sindacali e dei Regolamenti Comunali. Rientra nei compiti di controllo ordinario del territorio ma con servizi mirati alle verifiche in ambiti specifici che ricomprendono diverse materie. 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. 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. Per l'anno 2014, questo processo contempera l'attività di controllo del corretto conferimento dei rifiuti nonché quella di monitoraggio degli abbandoni incontrollati di rifiuti, con lo scopo di individuare i responsabili attraverso la verifica dei contenuti dei sacchi; tale attività verrà espletata con la collaborazione del personale operato. Verrà anche ripresa l'attività di controlli sui cantieri, in armonia con il progetto del Settore Tecnico relativo ai controlli sull'amianto e sugli abusi edilizi. Questo processo comprende anche l'attività di controllo dei giochi leciti con particolare riferimento alle slot machine presenti nei pubblici esercizi in armonia con il protocollo tra sindacati siglato anche dal comune di Pregnana per l'arginamento del fenomeno della ludopatia. Da ultimo ma non meno importante, questo processo ricomprende anche tutta l'attività di controllo e repressione del fenomeno della prostituzione. All'interno di questo processo sono ricomprese le entrate relative ai rimborsi delle spese di istruttoria relative ai procedimenti attinenti.</p>					
Stakeholders					
Cittadini					
Indici					
	2011	2012	2013	2014	Raggiunto nell'anno / Ritenuto prec. / Ritenuto nell'anno/2014
Indici di Quantità					
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7.050	Raggiunto nell'anno / Ritenuto nell'anno/2014
N° violazioni accertate	85	52	20	50	101,86%
N° controlli attività commerciali	18	20	20	20	43,95%
Totale controlli del processo	20	25	24	25	124,14%
N° controlli su cantieri	2	5	4	5	139,13%
N° dipendenti del servizio	5	5	5	5	218,18%
					100,00%
Indici di Tempo					
Tempo medio di chiusura procedimento (Gorni)	15	15	15	15	100,00%
Indici di Costo					
N. infrazioni	85,00	52,00	20,00	50,00	43,95%
Costo del processo	€ 91.638,51	€ 83.989,74	€ 65.520,69	€ 86.081,00	52,74%
Proventi di competenza	€ 15.653,74	€ 6.786,00	€ 6.330,00	€ 6.800,00	58,56%
				€ 5.655,00	83,16%
Indici di Qualità					
N. ricorsi accolti	20,00	4,00	1,00	3,00	0,00
N. sanzioni totali	85	52	20	50	73
					43,95%
					95,54%

131

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo	
Nome e cognome	Categoria	in ore o % tempo dedicato al processo	Costo
D.O.A.	D3		
D.A.	C4	8	
F.F.	C2	22	
D.V.S.	C1	32	
R.M.	C1	19	

PROGRAMMA 5 PROGETTO 1. PROCESSO 3 VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA COMMERCIALE E PRODUTTIVA						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2014 previsione	Performance realizzata 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% controlli attività produttive (n° controlli/totali controlli del processo)						
		84,06%	80,00%	75,00%	-5,00%	NO OK
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)						
		15,94%	20,00%	25,00%	5,00%	OK
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)						
		21,74%	20,00%	15,63%	-4,38%	OK
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di intervento su chiamata - Minuti (controllo territorio ed attività della popolazione)						
		15,00	15,00	15,00	0,00%	OK
		15,00	15,00	15	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Valore medio sanzioni (Importi di competenza, infrazioni)						
		€ 184,52	€ 136,00	€ 245,87	€ 109,87	OK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)						
		€ 12,40	€ 12,21	€ 6,35	-€ 5,86	OK
Analisi finale del risultato						
		€ 3.784,62	€ 3.443,24	€ 1.418,59	-€ 2.024,65	OK
Indicatori di Qualità						
Analisi finale del risultato						

Questa attività è principalmente finalizzata alla verifica del rispetto dei Regolamenti Comunali e delle Ordinanze Sindacali nonché degli illeciti legati alla normativa ambientale ed edilizia. Per l'anno 2014 è l'attenzione si è focalizzata sul corretto conferimento dei rifiuti solidi urbani, l'abbandono dei rifiuti, nonché alle verifiche di carattere edilizio (compresi i controlli della presenza di amianto);

A tale proposito sono stati calendarizzati. In accordo con il settore Asseto ed uso del territorio, attività costanti sia di controllo del corretto conferimento delle diverse frazioni di rifiuto, sia di analisi dei contenuti dei sacchi abbandonati sul territorio, nonché sopralluoghi periodici di carattere edilizio.

Sono stati effettuati anche controlli rispetto all'orario di corretta esposizione dei rifiuti, comportamento che può mettere a repentaglio la sicurezza dei pedoni che sono costretti a scendere dal marciapiede per evitare sacchi e cassoni accartocciati 5 violazioni.

In particolare da giugno a novembre, tutti i venerdì è stata effettuata una campagna di verifica sulla frazione secca controllando 280 utenze. Gli esiti sono stati variegati, dalla piccola irregolarità a quelle macro riscontrate soprattutto nelle utenze condominiali e industriali. Il personale coinvolto ha effettuato una lavoro informativo fondamentale, contattando, quando possibile, l'utente per precisare le modalità della raccolta, consegnargli nuovamente l'opuscolo informativo ed invitandolo a ritirare i sacchi non conformi al fine di provvedere ad una migliore separazione del rifiuto. In caso di gravi irregolarità, i sacchi non sono stati ritirati applicando l'etichetta riportante la motivazione della mancata presa.

Tale campagna ha sicuramente contribuito all'ottimo risultato raggiunto nella percentuale della raccolta differenziata che ha superato il 64%, aumentando di tre punti percentuali in meno di tre anni.

Come di consueto, sono stati effettuati controlli relativi alla sicurezza nei cantieri edili, finalizzati alla prevenzione degli infortuni sul lavoro. Tale attività è stata operata in concomitanza con i controlli relativi alle occupazioni del suolo, non riscontrando, particolari anomalie.

Particolare attenzione è stata data alla nuova piattaforma commerciale che, a partire dal mese di giugno con l'apertura del supermercato, sta diventando un luogo con presenza di numerose persone.

L'unico scostamento evidente è quello relativo al controllo delle attività produttive perché gli operatori sono stati impegnati nel controllo del conferimento rifiuti.

132

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2014
Obiettivo di processo											
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 4											
Gestire le sanzioni amministrative											
Finalità del Processo											
Gestire il procedimento relativo alle sanzioni amministrative e garantire il pieno recupero delle somme dovute all'ente. Questo processo comprende anche la quota relativa all'esternalizzazione della gestione di parte dell'ufficio verbali. Tale sternalizzazione riguarda principalmente le attività di archiviazione.											
Stakeholders											
Amministratori											
Indici											
	2011	2012	2013	media triennio prec.2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014 Rendiconto	Raggiunto nell'anno 2014/Trimestre prec.	Raggiunto nell'anno/2014 Atteso nell'anno/2014			
Indici di Quantità											
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7.017,67	7.050	7.148	101,86%	101,39%			
N. ricorsi	21	21	5	15,67	20	6	38,30%	30,00%			
N. sanzioni	1.077	659	683	806,33	780	407	50,48%	52,18%			
N. solleciti inviati	200	204	106	170,00	300	100	58,82%	33,33%			
N. sanzioni non pagate	275	240	257	257,33	300	100	38,86%	33,33%			
N. verbali incassati	806	397	426	543,00	480	307	56,54%	63,96%			
N. verbali emessi	1077	659	683	806,33	780	407	50,48%	52,18%			
Indici di Tempo											
Tempo medio per chiusura pratica (tra verifica mancato pagamento ed incasso).	60	60	60	60,00	60	60	100,00%	100,00%			
Tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45	45,00	45	30	100,00%	100,00%			
Indici di Costo											
€ Incassati totali	€ 59.812,66	€ 30.208,34	€ 35.321,00	€ 31.335,50	€ 32.000,00	€ 34.942,50	111,51%	109,20%			
€ accertati	€ 103.894,66	€ 70.840,00	€ 81.419,00	€ 64.023,42	€ 70.000,00	€ 56.972,00	88,99%	81,39%			
€ Totali a ruolo	€ 44.022,00	€ 25.918,67	€ 45.831,00	€ 28.942,92	€ 38.000,00	€ 226.535,00	782,79%	596,14%			
€ Incassati nei termini	€ 59.812,66	€ 30.208,34	€ 33.607,00	€ 30.907,00	€ 30.000,00	€ 34.942,50	113,06%	116,48%			
Costo del processo	€ 42.853,61	€ 50.249,51	€ 40.914,40	€ 33.504,38	€ 40.140,00	€ 56.743,65	169,36%	141,36%			
Indici di Qualità											
N. ricorsi persi	3	4	5	4,00	2	2	50,00%	100,00%			
N. ricorsi presentati	18	22	18	14,50	6	6	41,38%	100,00%			
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria		N ore o % tempo dedicato al processo		Costo						
D.O.A.	D3	C4	20		€ 9.906,00						
D.A.	C4	C2	10								
F.F.	C2	C1	15								
D.V.S.	C1	C1	10								
R.M.	C1										
Totale unità operative											

133

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE ANNO 2014

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2014 previsione	Performance realizzata 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)	1,94%	2,56%	1,47%	-1,09%	OK
% di controllo (n° solleciti/pagamenti)	66,06%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di recupero (verballi incassati/verballi emessi)	67,34%	61,54%	75,43%	13,89%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio per chiusura pratica (tra verifica mancato pagamento ed incasso)	60,00	60,00	60,00	0,00%	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)	45,00	45,00	30	-15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Analisi finale del risultato					
% Incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)	48,94%	45,71%	61,33%	15,62%	OK
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)	48,27%	42,86%	61,33%	18,48%	OK
Indicatori di Qualità					
	27,59%	33,33%	33,33%	0,00%	OK
Analisi finale del risultato					

L'attività si è svolta regolarmente, rispetto agli altri anni. Si evidenzia un maggior incasso rispetto all'accertato dovuto, probabilmente, al fatto che il pagamento entro 5 giorni dalla notifica, consente al trasgressore di pagare il 30% meno rispetto al minimo edittale.

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. All'interno di questo processo è compresa l'attività legata alla promozione dei bandi rivolti alle aziende dalle istituzioni (Provincia, Regione, Stato, Unione Europea) e quella di creare una sistema di scambio rapido di informazioni tramite mailing list sia PEC che ordinarie.

Stakeholders

Esercizi commerciali - Attività artigianali - Somministrazione di alimenti e bevande

Indici

	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014 Rendiconto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno/2014 Atteso nell'anno/2014
Indici di Quantità								
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7017,67	7.050	7.148	101,86%	101,39%
N° attività commerciali e artigianali presenti sul territorio	60	60	60	2368,67	60	62	2,62%	103,33%
Nuove attività insediate	5	4	1	23,00	5	5	21,74%	100,00%
Attività cessate	4	3	1	4,00	2	2	50,00%	100,00%
N° commercio di vicinato	28	25	25	19,00	25	30	157,89%	120,00%
N° attività commerciali	30	41	41	33,00	41	46	139,39%	112,20%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	62	86	86	59,33	86	91,00	153,37%	105,81%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	20	20	20	20,00	20	20	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 30.516,51	€ 35.860,48	€ 32.922,53	€ 24.824,88	€ 20.138,00	€ 39.720,56	160,00%	197,24%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								

Collaboratori coinvolti nel processo

Personale coinvolto nel Processo		N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nominativo
Nome e cognome	Categoria		
D.O. A.	D3		
D. A.	C4	12	
F. F.	C2	8	
D. V. S.	C1	13	
R. M.	C1	8	

Costo

Personale coinvolto nel Processo

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 5 PROGETTO 1 PROCESSO 5 COMMERCIO ANNO 2014

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media biennio precedente	Performance attesa 2014 previsione	Performance realizzata 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)	0,97%	8,33%	8,06%	-0,27%	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	0,17%	3,33%	3,23%	-0,11%	
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	57,58%	60,98%	65,22%	4,24%	
Indicatori di Efficacia temporale	0,85%	1,22%	1,27%	0,05%	
Tempo medio rilascio autorizzazioni (giorni)	20,00	20,00	20	0,00%	
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo totale del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 3,54	€ 2,86	€ 5,56	2,70	
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	0,00	0,00		0,00%	

Analisi finale del risultato

L'avvio della nuova piattaforma commerciale in stazione, ha occupato considerevolmente l'ufficio, considerata anche la particolarità della struttura commerciale esistente. È continuato il lavoro di informatizzazione del SUAP cercando di gestire telematicamente il numero maggior di pratiche afferenti al SUAP stesso

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		RELAZIONE ALLA 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
	4 ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	Contributi economici	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Disabili	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Anziani sostegno	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Anziani prevenzione	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Famiglie minori	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Sostegno al lavoro	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		ERP	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Segretariato sociale	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1
		Progetti vari ed asilo nido	PROGRAMMA 6	PROGETTO 1

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

COMUNE DI PREGANNA MILANESE (MI)		ANNO	2014					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
450 705 Servizi socio assistenziali Servizio Programma 6 Progetto 10 Estensione dei servizi socio assistenziali Codici Finanziari		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 6 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGETTO 10						
Processo 1								
Erogazione di contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)								
Finalità del Processo								
<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 prioritari di ridurre la condizione di indigenza e di impoverimento di soggetti/famiglie svantaggiate quindi di contenere i danni sul piano del sistema gestionale familiare e personale, condizione che potrebbe compromettere in modo più pesante la condizione di vita e generare complicazioni anche sul piano psicologico e delle relazioni familiari ed extra-familiari. Ogni situazione prevede che venga impostato e condiviso con l'utente un progetto personalizzato che consenta di sostenere la situazione di difficoltà con interventi trasversali in modo da prevedere soluzioni che possano riportare una condizione di autonomia economica e migliorare la qualità della vita. Le attività contemplate dal presente processo sono collegate alla Scheda obiettivo intersettoriale "Introduzione nuove procedure per l'erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi, gratuiti e a pagamento, applicazione disciplina ISEE DPCM 312/13"</p>								
Persone disagiate								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Albazzo nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2014/ Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014/ Atteso nell'anno 2014
Indici di Quantità								
N. domande presentate ammissibili	6.986	7.042	7.025	7.018	7.080	7.148	101,86%	101%
N. domande accolte	97	94	94	95	97	102	107,37%	105%
Importo contributi erogati	€ 106.000,00	€ 82.566,00	€ 76.178,00	€ 88.248,00	€ 83.000,00	€ 93.669,00	107,22%	102%
Importo finanziamento altri enti (spontaneo affetto)	€ 52.000,00	€ 18.081,00	€ 13.928,00	€ 28.003,00	€ 19.000,00	€ 24.815,00	106,14%	113%
Importo rimborso utenza per erogazioni presidi-interventi indiretti	€ 6.000,00	€ 15.000,00	€ 1.500,00	€ 7.500,00	€ 1.500,00	€ 6.000,00	80,00%	400%
N. domande presentate non idonee per mancanza di requisiti	5	4	3	4	4	3	75,00%	75%
N. domande assegno familiare 3 figli minori (ente pagatore INPS)	8	8	10	9	10	6	69,23%	60%
N. domande assegno maternità (ente pagatore INPS)	5	12	11	9	12	14	150,00%	117%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo comunale(gg)	15	15	15	15	15	15	100,00%	100%
Tempo medio erogazione contributo finanziamento altri Enti(gg)	75	60	45	60	45	45	75,00%	100%
Indici di Costo								
N. casi seguiti - situazioni prese in carico per l'erogazione del contributo economico	82	86	85	84	86	97	115,02%	113%
Costo del processo	€ 119.265,31	€ 90.246,00	€ 105.783,97	€ 105.098,43	€ 119.680,00	€ 119.680,00	113,87%	100%
Indici di Qualità								
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0	0	0,00%	0%
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo				
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicato/o al processo		Costo		Nomrativo			
C.M.	D3		20%					
Totali unità operative					25%			

139

COMUNE DI PREGINANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 1 CONTRIBUTI ECONOMICI ANNO 2014

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	obiettivo 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	97,19%	100,00%	97,06%	-2,94%	ok
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	31,73%	22,89%	26,49%	3,60%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo	15,00	15,00	12,00	3	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio (importo contributi erogati/casi sequiti)	€ 332,05	€ 220,93	€ 255,82	€ 34,89	ok
Costo unitario (costo del processo IN - richieste contribuiti)	€ 1.106,30	€ 1.233,81	€ 1.173,33	€ 60,48	ok
Contributo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 14,98	€ 16,90	€ 16,74	€ 0,16	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					

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

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2014					
Obiettivo di processo		ANNO		2014					
Misurazione della performance		ANNO		2014					
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 10									
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									
	2011	2012	2013	media triennio prec 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2014/ Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014/ Atteso nell'anno 2014	
Indice di Quantità									
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7.017,67	7.080	7.148	101,86%	101%	
N° disabili seguiti dal servizio - % di invalidità > 50	38	42	44	41,33	44,00	47	113,71%	107%	
N. disabili inseriti in strutture diurne	8	6	6	6,67	5,00	5	75,00%	100%	
N° alunni disabili seguiti nel percorso scolastico	12	13	14	13,00	14,00	14	107,69%	100%	
N° alunni (Indice inserito nell'anno 2012)	748	752	761	753,67	767,00	789	104,69%	100%	
N° disabili con progetti di inserimento lavorativo	12	12	15	13,00	14,00	15	115,38%	107%	
N° disabili che utilizzano esclusivamente il segretariato sociale	25	33	33	30,33	33,00	34	112,09%	103%	
N° disabili che utilizzano un trasporto personale e giornaliero	4	4	5	4,33	4,00	4	92,31%	100%	
N° complessivo utenti disabili seguiti	84	110	117	103,67	110,00	109	105,14%	99%	
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione del servizio-erogazione prestazione	10	8	8	8,67	8	8	0,92	11,54%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 151.380,48	€ 127.268,07	€ 140.195,63	€ 139.614,73	€ 146.124,15	€ 146.124,15	104,66%	0,00%	
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ 0,00	€ 0,00			
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 23.400,00	€ 17.000,00	€ 15.000,00	€ 18.466,67	€ 0,00	€ 0,00			
Indici di Qualità									
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0	0	0			
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	N. ore o % tempo dedicato al processo		Costo		Nominativo				
A.D.N.I.	Categoria	B4							
C.M.	D3	20%							
G.P.	B4	5%							
Personale coinvolto nel Processo		25%							

191

COMUNE DI PREGMANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 2 DISABILI ANNO 2014						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	obiettivo 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% utenza disabile seguita		1,46%	1,55%	1,52%	-0,03%	ok
utenza disabili seguiti dal servizio/popolazione residente						
% alunni disabile seguita		1,72%	1,78%	1,77%	0,00%	ok
alunni disabili seguiti dal servizio/popolazione scolastica						
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempi medi di attivazione del servizio		8,57	8,00	8,00	0,00%	ok
(dalla data richiesta alla data attivazione)						
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio		€ 1.346,77	€ 1.328,40	€ 1.340,59	€ 12,19	ok
(costo del processo/utenti)						
% finanziamenti		13,23%	0,00%	0,00%	0,00%	ok
(importo finanziato da altri Fondi su procebi/costo del processo)						
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato e motivazioni						
<p>I risultati e gli interventi attivati dimostrano la capacità dell'ente di intervenire sull'area della disabilità considerando tutti i bisogni sociali e di integrazione nei diversi contesti di vita del soggetto fragile, gli interventi vengono attivati già nelle prime fasi di definizione della diagnosi invalidante e questo permette di intervenire con un ruolo di sostegno anche nei confronti dei contesti familiari per evitare che da soli affrontino tutte le difficoltà nella gestione di un figlio/parente disabile. Importante è il rafforzamento con altri servizi specialistici e che si occupano di disabilità, con le istituzioni scolastiche, con le agenzie del terzo settore e con le risorse del volontariato.</p>						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2014
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			

450.705
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
Obiettivi principali: 1) garantire il più a lungo possibile la permanenza del soggetto nel proprio contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. 2) Ricorrere al ricovero in struttura solo per situazioni estreme e correlate a gravi patologie sanitarie. 3) consolidamento della collaborazione con il servizio sanitario dell'asl per le dimissioni protette di anziani, che dopo ricoveri importanti necessitano di un piano di intervento integrato con il servizio sociale comunale.

Stakeholders	
Anziani assistiti e loro famiglie	
Indici	

	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2014 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2014/Triennio, prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014/ Triennio, prec. Atteso nell'anno 2014
Indici di Quantità								
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7.017,67	7080	7.148	101,86%	101%
N° anziani presenti sul territorio >65 anni	1176	1145	1220	1180,33	1220	1225	103,78%	100%
N° anziani assistiti al domicilio	14	18	16	16,00	18	18	112,50%	100%
N° anziani che utilizzano il servizio pasto a domicilio	14	16	19	16,33	14	15	91,84%	107%
N° anziani che utilizzano il servizio trasporto	168	163	176	169,00	165	165	97,63%	100%
N° trasporti effettuati	1530	1630	1618	1592,67	1650	1670	104,86%	101%
N. terapie ritirate e consegnate al domicilio dell'utente	630	682	595	635,67	682	680	106,97%	100%
N. nuclei familiari assegnatari di mini-alloggi x anziani	12	13	13	12,67	12	12	94,74%	100%
N. anziani ricoverati	28	31	29	29,33	31	33	112,50%	106%
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	100%
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data della richiesta alla data di attivazione del servizio	3	3	6	4,00	3	3	75,00%	100%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 643.813,10	€ 626.162,00	€ 594.176,60	€ 621.383,90	€ 661.235,00	€ 542.760,01	87,35%	82%
Proventi di competenza	€ 527.679,04	€ 509.449,00	€ 518.549,29	€ 518.559,11	€ 672.535,00	€ 523.918,78	101,03%	78%
Indici di Qualità								
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	100,00%	100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	85%	85%	90%	0,87	90%	90%	103,85%	100%

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	In ore o % tempo
A.D.N.	10%
C.M.	20%
G.P.	80%
Personale coinvolto nel Processo	
110%	

Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Nominativo
A.D.N.	
C.M.	
G.P.	
Costo	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 3 ANZIANI SOSTEGNO ANNO 2014					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	20,62%	19,67%	19,84%	0,16%	ok
% Personale (indipendenti del servizio/utenti)	1,23%	1,25%	1,23%	-0,02%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (gg. dalla data richiesta alla data attivazione)	4,00	3,00	5,00	2	ok -
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (ricoveri di competenza / Costo del processo)	83,45%	101,71%	96,53%	-5,18%	ok
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 2.553,63	€ 2.755,15	€ 2.233,58	-€ 521,57	ok
Indicatori di Qualità					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	87%	90%	90,00%	0,00%	ok

Analisi del risultato e motivazioni

sulla base di un continuo e graduale incremento della popolazione anziana, il servizio ha cercato di attivare una serie di attività assistenziali e di supporto alle fragilità di tale utenti in modo da riuscire a garantire un buon livello di qualità della vita. La condizione dell'anziano, di frequente solo, spesso invalido con scarsa autonomia e autosufficienza, o compromesso da gravi patologie, viene aggravata da reti parentali altrettanto fragili che non sempre riescono a garantire i dovuti interventi di supporto al parente anziano. Il servizio sociale si pone quindi come una risorsa importante che possa sopprimere ad una serie di mancanze, lo dimostra il significativo numero di anziani seguiti nell'anno con il conseguente tentativo di ridurre i costi ottimizzando le risorse economiche destinate alle diverse prestazioni. Si è cercato inoltre di contenere il numero dei ricoveri in struttura, interventi costosi per le famiglie e con ripercussioni pesanti sull'anziano che viene a perdere i suoi riferimenti e le proprie abitudini. La criticità dimostrata dallo scostamento in negativo dei tempi di risposta è motivata dalla complessità delle richieste che non sempre possono essere evase per carenze nella disponibilità di servizi e prestazioni sia comunali che afferenti a strutture esterne.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 4 ANZIANI PREVENZIONE ANNO 2014					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	obiettivo 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di assistiti (prestazioni erogate ad anziani/anziani presenti sul territorio)	95,24%	92,86%	99,27%	6,41%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	3,67	3,00	3,00	0,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	10,26%	5,25%	5,25%	0,00%	ok
Indicatori di Qualità					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)	95%	95%	95%	0,00	ok
Analisi del risultato e motivazioni					
<p>Si evidenzia come il servizio riesce a rispondere alle esigenze di un numero elevato di persone anziane con attività e prestazioni a carattere preventivo e di promozione del benessere. Il coinvolgimento alle diverse attività riesce a valorizzare le risorse dell'anziano, a promuovere la parziale autogestione delle iniziative, a renderlo soggetto propositivo per sé, ma anche per altri. Notevoli sono le attività che vengono svolte a livello comunale grazie alla partecipazione dei volontari del Centro Anziani con conseguenti risparmi economici sui servizi; il principale il servizio trasporto anziani, disabili, minori, soggetti in carico al servizio sociale.</p>					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2014				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
450_705							
Centri di Responsabilità							
Servizio							
Programma 6							
Progetto 10							
codici Finanziari							
Processo 5							
Gestire i servizi di tutela minori e di sostegno al nucleo familiare							
Finalità del Processo							
<p>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</p>							
Stakeholders							
Famiglie con minori assistiti- Nuclei familiari in difficoltà							
Indici							
	2011	2012	2013	media biennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014 /Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014 /Triennio prec. Atteso nell'anno 2014
Indici di Quantità							
Popolazione	6.986	7042	7.025	7.017,67	7.080	7.148	101,86%
N° minori seguiti/assistiti	36	38	44	39,33	45	45	114,41%
N° nuclei familiari seguiti/assistiti	49	45	49	47,67	49	50	104,90%
N° nuclei familiari presenti sul territorio	2971	3000	2992	2.987,67	3.000	3002	100,48%
N° minori presenti sul territorio	1.139	1131	1242	1.170,67	1.131	1.134	96,87%
N° partecipanti al centro di aggregazione giovanile	45	45	53	47,67	50	49	102,80%
N° iscritti al centro ricreativo esivo	216	249	232	232,33	250	234	100,72%
N° minori che utilizzano il servizio trasporto	10	10	12	10,67	12	12	112,50%
N° minori trasferiti a Serap	6	7	16	9,67	12	13	134,48%
N° dipendenti	0	3	3	3	3	3	100,00%
Indici di Tempo							
N° 99 intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	10	10	8	9,33	8	8	85,71%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 195.161,42	€ 192.012,67	€ 165.685,75	€ 184.286,61	€ 194.372,00	€ 194.372,00	105,47%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 41.643,43	€ 14.000,00	€ 29.853,06	€ 28.498,83	€ 36.000,00	€ 34.480,00	120,99%
Indici di Qualità							
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	Categoria	IN ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo	
A.D.N.	B4	10%					
C.M.	D3	5%					
G.P.	B4	10%					
Personale coinvolto nel Processo		40%					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 5 FAMIGLIA MINORI ANNO 2014					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Realizzato 2014	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia					
% assistiti famiglie (famiglie scuar, famiglie presenti sul territorio)	1,60%	1,67%	0,03%	ok	
% minori assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)	25,65%	26,10%	-1,48%	ok	
% Personale (n. dipendenti del servizio/utenti)	0,77%	0,84%	0,03%	ok	
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)	9,33	8,00	0,00%	ok	
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 475,78	€ 465,00	€ 17,31	ok	
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/birale spesa processo)	15,46%	16,52%	-0,78%	ok	
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					

Il processo si colloca tra le funzioni del servizio sociale più complesse e delicate, i numeri evidenziano un aumento dei nuclei familiari presi in carico. Per raggiungere al meglio gli obiettivi si è mantenuta l'impostazione metodologica di un lavoro integrato tra le diverse figure professionali: assistente sociale, assistente domiciliare, amministrativo, per migliorare la presa in carico e l'aspetto relazionale con gli utenti oltre che per riuscire a rispondere al meglio agli obiettivi dei progetti individualizzati che riguardano i singoli nuclei familiari. Si sono inoltre intensificati i rapporti con altri servizi specialistici (UNPFA, Consultorio Familiare, CP5, Serp, Sercop, ecc.) per gestire in modo coordinato ed integrato le difficoltà personali e/o familiari.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2014						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
<p>450 705</p> <p>Servizi socio assistenziali</p> <p>Servizi socio assistenziali</p> <p>Gestione dei servizi socio assistenziali</p>									
<p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 6</p> <p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 1</p>									
Processo 6									
Finalità del Processo									
Gestire interventi a sostegno dell'occupazione, della formazione e dell'orientamento al lavoro									
<p>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. Le attività contemplate nel presente processo sono collegate alla Scheda progetto intersettoriale "interventi di supporto all'orientamento e formazione lavorativa"</p>									
Stakeholders									
Cittadini in cerca di occupazione									
Indici									
	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVENTIVO	Raggiunto nell'anno 2014 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2014/ Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014/ Atteso nell'anno 2014	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.986	7042	7.025	7.017,67	7.080	7.148	101,86%	101%	
N° utenti soggetti a progetti individualizzati di formazione lavoro	17	17	21	18	19,00	19,00	103,64%	100%	
N° utenti inseriti in attività lavorative a seguito del tirocinio	3	3	3	3	3,00	3,00	100,00%	100%	
N° disoccupati che accedono al servizio sociale		85	86		90,00	90,00			
Indici di Tempo									
Tempo medio durata tirocinio formativo (mesi)	30	30	30	30	30	30	100,00%	100%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 73.562,95	106.745,00	€ 82.215,41	€ 87.507,79	€ 110.359,00	€ 110.359,00	126,11%	100%	
entrate altri Enti	€ 0,00	€ 8.000,00	€ 5.970,61	€ 4.656,87	€ 8.000,00	€ 8.000,00	171,79%	100%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Nominativo					
A.D.N.	Categoria				Costo				
C.M.	B4								
G.P.	D3	15%							
	B4								
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo									

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 6 SOSTEGNO AL LAVORO ANNO 2014

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2014	Realizzato 2014	Sost.	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di efficacia dei servizi - indicatore introdotto nell'anno 2012 (n. utilizzatori dei servizi/n. disoccupati che accedono al servizio)		20,00%			
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio collocazione (mesi)	30,00	30,00	30,00	0,00%	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)	€ 4.773,15	€ 5.808,37	€ 5.901,37	€ 93,00	ok
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 12,47	€ 15,59	€ 15,44	-€ 0,15	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					

Il Servizio è riuscito a contenere le conseguenze negative della crisi occupazionale, mettendo in atto interventi di formazione lavorativa, di riqualificazione e di sostegno al reddito che hanno coinvolto il 20% dei soggetti disoccupati o in cerca di prima occupazione che si sono rivolti per tale problematica al Comune, gli inserimenti sono stati compensati con l'erogazione di borse lavoro, quale strumento economico per l'attività lavorativa/formativa in cui si sono sperimentati i candidati. L'obiettivo è stato di privilegiare situazioni personali con scarse qualifiche, con problemi relazionali o disabilità, aspetti che rendo maggiormente a rischio la possibilità di inserimento nel mondo del lavoro. Le difficoltà maggiori che devono essere affrontate negli interventi a sostegno dell'occupazione, sono il reperimento delle sedi produttive dove avviare i tirocini, le diverse fasi di verifica dell'andamento del tirocinio, la possibilità di trasformare il tirocinio in regolari assunzioni. Anche questo processo è inevitabilmente collegato ad altri processi, per cui si rende necessario attivare interventi integrati in modo da evitare che la disoccupazione e/o la perdita del posto di lavoro e la riduzione del reddito (CIG, mobilità, assegno di disoccupazione) determini una situazione di crisi esasperata nelle persone e nei sistemi familiari.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2014				
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
<table border="1"> <tr> <td>450 705</td> </tr> <tr> <td>Servizi socio assistenziali</td> </tr> <tr> <td>Servizi socio assistenziali</td> </tr> <tr> <td>Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse Immobiliari</td> </tr> </table>					450 705	Servizi socio assistenziali	Servizi socio assistenziali	Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse Immobiliari
450 705								
Servizi socio assistenziali								
Servizi socio assistenziali								
Garantire l'utilizzo ottimale delle risorse Immobiliari								
<table border="1"> <tr> <td>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMI, PROGRAMMA 6</td> </tr> <tr> <td>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMI, PROGETTO 10</td> </tr> </table>					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMI, PROGRAMMA 6	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMI, PROGETTO 10		
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMI, PROGRAMMA 6								
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMI, PROGETTO 10								
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. Reperire locazioni agevolate da soggetti privati. Le predette attività tendono ad evitare che vengano eseguiti provvedimenti di sfratto da parte dell'autorità e che vengano trovate soluzioni abitative alle diverse esigenze in un contesto di crisi economica e lavorativa generalizzata che rischia di compromettere il diritto alla casa di numerose famiglie o soggetti singoli. Le attività contemplate nel presente processo sono collegate alla Scheda progetto intersetoriale "Housing sociale:riordino ed attimizzazione delle risorse abitative e stipula nuovi contratti di locazione per assegnazione alloggi ERP e mini alloggi anziani".</p>								
Stakeholders								
Cittadini con difficoltà abitative								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Abbasso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014/ Triennio prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014/ Atteso nell'anno 2014	
Indici di Quantità								
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7.017,67	7.080	7.148	101,869%	101%
n alloggi comunali	52	53	53	52,67	53	53	100,639%	100%
N° domande presentate al fini della formazione della graduatoria	0	51	0	17,00	0	0	0,00%	#DIV/0!
N° alloggi assegnati	3	3	3	3,00	3	3	100,000%	100%
N° alloggi in locazione concordata con i proprietari	6	7	7	6,67	7	7	105,000%	100%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.509,69	€ 1.259,00	€ 1.019,60	€ 1.262,76	€ 1.259,00	€ 1.259,00	99,70%	100%
Indici di Qualità								
n. di alloggi assegnati/reperiti (Indice inserito nell'anno 2012)	9	10	10	9,67	10	10	103,45%	100%
n. domande presentate (Indice inserito nell'anno 2012)	0	51	0	17	0	0	0,00%	100%
Personale coinvolto nel Processo								
In ore o % tempo dedicate/o al processo								
Nome e cognome	Categoria		Costo		Nominativo			
A.D.N.	B4							
C.M.	D3							
G.P.	B4							
Personale coinvolto nel Processo								
0%								

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 7 ERP ANNO 2014					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	obiettivo 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste abilitativa (alloggi assegnati /domande ricevute)	17,65%	3,00%	100%	97,00%	ok
% alloggi disponibili su popolazione (n.alloggi/popolazione)	0,75%	0,75%	0,74%	-0,01%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/popolazione)	€ 0,18	€ 0,18	€ 0,18		ok
Costo unitario del servizio (Costo del processo/utenti)	€ 189,41	€ 179,86	€ 179,86		ok
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su onerati/costo del processo)	0,00%	0,00%	0,00%		ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					
<p><i>Il problema abitativo coinvolge un numero sempre maggiore di situazioni, per intervenire in questa particolare difficoltà si mettono in atto diversi interventi che integrano le risorse del patrimonio di alloggi comunali o di proprietà dell'aler, soprattutto per il fatto che il numero delle riassegnazioni di tali alloggi annualmente è di poche unità, in quanto la mobilità degli assegnatari è minima. Alcune soluzioni si sono reperite attraverso accordi con proprietari privati, l'intervento si integra con altri processi del servizio sociale. Il PROCESSO E' COLLEGATO AL PROGETTO OBIETTIVO SULL HOUSING SOCIALE, si rimanda pertanto i risultati ottenuti e descritti nella scheda di progetto.</i></p>					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2014				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
<p>450 705</p> <p>Servizi socio assistenziali</p> <p>Servizi socio assistenziali</p> <p>Gestione dei servizi socio assistenziali</p>							
<p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE PROGRAMMATICA PROGRAMMA 6</p> <p>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10</p>							
Processo 8							
Gestire l'attività di segretariato sociale							
Finalità del Processo							
<p>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 dotato di informazioni per avviare il processo di soluzione al problema. Nei confronti del Servizio perché attraverso la registrazione delle richieste degli utenti e monitorando le azioni conseguenti alla presa in carico del problema è possibile fare un'analisi dell'andamento sociale della comunità in termini di problemi prioritari e problemi secondari, capacità di soluzioni o radicalizzazione di comportamenti di dipendenza al servizio stesso. L'attività del 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.</p>							
Stakeholders							
tutti i cittadini							
Indici							
	2011	2012	2013	media triennio precedente 2011/2012/2013	Atteso nell'anno PREVISIONE 2014	Raggiunto nell'anno 2014 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2014/ Triennio Atteso nell'anno 2014
Indici di Quantità							
Popolazione	6.986	7042	7.025	7.017,67	7.080	7.148	101,86%
In apertura settimanale	6	6	6	6,00	6	6,00	100,00%
N° accessi settimanali	35	49	58	47,33	55	55,00	116,20%
N° richieste informazioni evase settimanalmente	35	49	58	47,33	55	55,00	116,20%
N° calcolo Isee annuali	128	129	125	127,33	130	130,00	102,09%
N° pratiche agevolazione enel annuali	59	64	67	63,33	65	66,00	104,21%
N° pratiche agevolazione Gas annuali	51	64	64	59,67	65	65,00	108,94%
N° accessi annuali (Indicatore inserito nel 2014)					1600	1690	105,63%
Indici di Tempo							
Tempo medio di risposta	3	3	5	3,67	3	4	109,09%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 29.782,02	€ 31.166,00	€ 28.069,13	€ 29.672,38	€ 31.768,00	€ 31.768,00	107,06%
Indici di Qualità							
schede di lamentela pervenute	0	0	0	0,00	0	0	0
% n domande settimanal soddisfatte rispetto agli accessi settimanali (Indicatore inserito nell'anno 2012)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicato/o al processo		Categoria		Costo		Nominativo
A.D.N.	65%		B4				
C.M.			D3				
G.P.			B4				
Personale coinvolto nel Processo 75%							

153

PROGRAMMA 6 PROGETTO 1 PROCESSO 8 SEGRETARIATO SOCIALE

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	6,00	6,00	6,00	0,00	ok
% delle richieste sulla popolazione residente - Indicatore inserito nel '14 (utenti settimanali ricevuti/ popolazione)	0,67%	0,78%	0,77%	-0,01%	ok
% delle richieste sulla popolazione residente (utenti annuali ricevuti/ popolazione)		22,60%	23,64%	1,04%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di risposta	3,67	3,00	4,00	1,00	ok
Indicatore di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori del servizio)	€ 99,68	€ 100,85	€ 100,53	-€ 0,32	ok
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 4,23	€ 4,49	€ 4,44	-€ 0,04	ok
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					

Si evidenzia come il segretario sociale diventi il catalizzatore di molti utenti, senza una specifica categorizzazione, che si rivolgono al servizio per acquisire informazioni, per istruire pratiche, per avere consulenze. Il tempo lavorativo dedicato a questo servizio è rilevante, considerando che una buona percentuale di utenza sono cittadini stranieri i quali necessitano di un supporto comunicativo e gestionale delle pratiche più attento e per questo richiede un tempo maggiore. Il PROCESSO E' COLLEGATO AL PROGETTO ONBIETTIVO SULL'INTRODUZIONE DELLA NUOVA NORMATIVA PER IL CALCOLO DELL'ISEE. Si rimanda pertanto ai risultati indicati nella scheda di progetto.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO		2014				
Obiettivo di processo		Misurazione della performance						
450 705								
Servizi socio assistenziali								
Servizi socio assistenziali								
Attività dei servizi socio assistenziali								
Codici Finanziari								
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGR. 6								
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG 10								
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 -								
Stakeholders								
Cittadini, realtà del volontariato, altri Enti-Organismi								
Indici								
Indici di Quantità								
Popolazione	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2014 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2014/Trienno prec. 2011/2012/2013	Raggiunto nell'anno 2014/Atteso nell'anno 2014
N. associazioni del volontariato locale coinvolte in progetti-attività	6.986	7042	7.025	7.017,67	7.080	7.148	101,86%	101%
N. Enti - Organismi esterni coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	8	8	7	7,67	8	8	104,35%	100%
N. soggetti singoli coinvolti nell'organizzazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari - RESOL - nuovo dato anno 2013	27	27	25	26,33	27	27	102,53%	100%
N° progetti integrati attivati	15	16	10	13,67	15	15		100%
N° utenti che utilizzano i diversi progetti-servizi	219	330	310	286,33	300	293	73,17%	100%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 16.606,56	€ 7.087,50	€ 10.196,04	€ 11.296,70	€ 12.299,00	€ 12.299,00	108,87%	100%
Proventi di competenza	€ 23.562,35	€ 23.361,52	€ 21.494,21	€ 22.806,03	€ 21.360,00	€ 21.360,00	93,66%	100%
Indici di Qualità								
N. utenti rispetto popolazione (indice anno 2012)	3,11%	4,69%	4,41%	4,08%	4,24%	4,10%	100,46%	97%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	N. ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Nominativo			
A.D.N.	B4							
C.M.	D3							
G.P.	B4							
Personale coinvolto nel Processo								
5%								

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PORGETTO 1 PROCESSO 9 PROGETTI VARI ANNO 2014					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	atteso 2014	Realizzato 2014	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% partecipazione utenza ai progetti (uteni che utilizzano i progetti sulla popolazione residente)	4,08%	4,24%	4,10%	-0,14%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti/totale spesa processo)	201,88%	173,67%	173,67%	0,00%	OK
Costo unitario (costo del processo/popolazione residente)	€ 1,61	€ 1,74	€ 1,72	-€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato e motivazioni					
Questo processo evidenzia la ricchezza della risorse del volontariato locale e la loro capacità di collaborare con il servizio sociale per condividere alcuni percorsi sociali, ricreativi o socio-assistenziali. La gestione di attività con la partecipazione di associazioni consente di agire e promuovere la solidarietà sociale del territorio, di creare una cultura attenta ai bisogni altrui, oltre a garantire forti risparmi economiche stante la gratuità delle prestazioni rese.					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2014				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centri di Responsabilità Servizio Programma 6 Progetto 31	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							
<p>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. Nel 2014 si procederà alla rinegoziazione del contratto in essere per il rinnovo, previsto nel bando di gara del 2011, della concessione della struttura e del servizio di asilo nido. L'obiettivo per il 2014 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. Obiettivo strategico intersetoriale con l'Ufficio Servizi Sociali: definizione delle fasce economiche per l'attribuzione delle tariffe basato sul calcolo dell'indicatore ISEE, in applicazione al DPCM 3.12.2013.</p>							
Stakeholders							
Famiglie con bimbi 0-3 anni							
Indici							
	2011	2012	2013	media triennio prec. 2011/2012/2013	Atteso nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno 2014/2013	Raggiunto nell'anno 2014/Atteso nell'anno 2014
Indici di Quantità							
Popolazione	6.986	7.042	7.025	7.017,67	7.080	7.184	102,37%
N° posti occupati	29	29	29	29,00	29	29	100,00%
N° posti disponibili	29	29	29	29,00	29	29	100,00%
N° richieste pervenute	37	38	31	35,33	28	20	56,60%
Bimbi 0-3 anni	316	230	312	286,00	290	315	110,14%
N° da apertura servizio	233	233	233	233,00	233	233	100,00%
N° ore servizio alla settimana	55	55	55	55,00	55	55	100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)	30	30	30	30,00	30	30	100,00%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 91.816,45	€ 138.821,60	€ 114.705,52	€ 115.114,52	€ 101.728,96	€ 105.728,96	91,85%
Proventi del servizio (Contributo L. 329/2000)	€ 20.928,49	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 20.309,50	€ 20.000,00	€ 18.701,81	103,93%
Indici di Qualità							
gradimento servizio (da 1 a 10)	9	10	9	9,33	9	9,5	101,79%
Validazione del servizio da parte degli operatori (da 1 a 10)	9	9	9	9,00	9	10	111,11%
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	Categorie dedicate/ore al processo		N ore % tempo		Collaboratori coinvolti nel processo		
M.L.C.	D3	10%			Costo		
Personale coinvolto nel processo							
Nominativo							

151

COMUNE PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 6 PROGETTO 2 PROCESSO 10 SERVIZI PER L'ASILO NIDO E L'INFANZIA ANNO 2014					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2014 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	ok
% di utenti potenziabili (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni) Lista d'attesa	12,35%	9,66%	6,35%	-3,31%	no ok
(richieste pervenute / posti disponibili)	12,7%	9,7%	6,9%	-27,59%	ok
giorni di apertura del servizio (% di apertura all'anno) (n. gg./365)	64%	64%	64%	0,00%	ok
orario disponibilità media settimanale (ora servizio/60 ore max)	92%	92%	92%	0,00%	ok
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio in lista di attesa	30	30	30	0,00	ok
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (ricovero / costo del processo)	17,64%	19,66%	17,69%	-1,97%	ok
Costo unitario	€ 402,50	€ 390,79	€ 335,65	-€ 15,14	ok
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 16,40	€ 14,37	€ 14,72	€ 0,35	ok
Indicatori di Qualità					
gradimento servizio (indagine)	9,33	9	9,50	0,50	ok
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagini)	9,00	9	10	1	ok
Analisi del risultato e motivazioni					
L'unico dato negativo risulta legato alla diminuzione delle richieste di iscrizioni, che negli ultimi due anni ha subito un abbassamento rispetto ai numeri degli anni scorsi, si ritiene che la motivazione principale sia dovuta al persistere della crisi economica che coinvolge tante famiglie e che rende insostenibile spesso il costo del servizio, nonostante le rette siano in linea con quelle praticate dai nidi dell'ambito del rhodense.					