

Sezione I - INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	
Denominazione CENTRO DI RESPONSABILITA'	SETTORE POLITICHE SOCIALI ED EDUCATIVE
Anno/anno	2019
Nominativo Dirigente	CONTI MARIO
	Missione di Posizione Organizzativa: BRUSON LAURA, CARMELA MASTROMATTED Analisi dei bisogni e delle aspettative di servizi Organizzazione dei servizi e supporto alle iniziative delle organizzazioni ed associazioni della società civile Partecipazione attiva alle politiche di servizio in campo sanitario Servizi di orientamento al lavoro con finalità di inserimento o integrazione di fasce deboli Programmazione sociale, socio-sanitaria e partecipazione alla elaborazione delle politiche sanitarie in ambito locale e distrettuale; Partecipazione alla formazione delle politiche sanitarie e alla progettazione di interventi e servizi socio-sanitari; Promozione dell'integrazione cittadini stranieri in stretta collaborazione con le progettazioni di rete «le politiche per i giovani» Indirizzo e controllo dell'attività consentita Analisi dei bisogni e delle domande di servizi con particolare riferimento alla prima infanzia Organizzazione dei servizi e supporto alle iniziative del territorio nell'area 0-5 anni delle scuole pubbliche e private (area 0-14 anni) Partecipazione attiva alle progettazioni in favore della formazione in ambito scolastico Programmazione delle politiche in ambito educativo, in stretta collaborazione con le scuole in ambito locale e distrettuale; Coordinamento di progettazioni complesse con le scuole del territorio e le agenzie formative Integrare e supportare le attività e le funzioni progettuali di tutti i servizi e unità operative del Settore Coordinare e sostenere lo sviluppo di politiche nell'area dell'integrazione
Descrizione delle funzioni strategiche svolte	
Descrizione delle attribuzioni organizzative svolte	Interventi di studio e registrazione scuole Servizi di assistenza alle persone (autisti, minori, disabili) Servizi di gestione giuridica per cittadini Interventi e tutela nell'area scuole Registrazione di rete Promozione dell'integrazione cittadini stranieri in stretta collaborazione con le progettazioni di rete sostegno al nucleo familiare Integrazione e supporto alle azioni dell'area e spazio settore territoriale Servizi di orientamento al lavoro con finalità di reinserimento o integrazione fasce deboli; Progettazione, controllo, realizzazione progetti specifici di comunità Servizi per popolazione in situazione di fragilità, con interventi nell'area della domiciliazione e della residenzialità; Servizi e percorsi del diritto allo studio: selezione scolastica e trasporti Servizi di promozione del diritto allo studio: formazione alunni e docenti Interventi del disagio minorile in ambito extra scolastico Orientamento e ri-orientamento scolastico, realizzazione attività ad integrazione con altre agenzie territoriali che esercitano analoghe funzioni Sostegno ai gruppi di progetto anche inter-settoriali, individuazione di progettazioni specifiche su alcune delle aree di intervento sociale Supporto alla redazione del DUP Supporto, accompagnamento e presa in carico delle persone/nuclei in difficoltà Selezione delle reti sociali Peculiarità dei quartieri come funzione di "terreno sociale" e per sperimentazione di progetti innovativi

Sistema R: ANALISI PROCESSI, ATTIVITA' /fasl-azioni					
PROCESSO	ATTIVITA' /Fasl-azioni/output	Attività vincolata vs. Attività discrezionale	Tipologie /Dell'ambito vincolata	RIF. REG - Obiettivi gestionali	Responsabilità delle attività e /soggetti interni all'ENTE /comunità
PROCESSI DI GOVERNO					STABENROIDER /Soggetti esterni all'ENTE /comunità
Supporto alla redazione documenti di programmazione (DUP e documenti collegati)	aggiornamento e monitoraggio periodico di progetti, attività, azioni, obiettivi e indicatori, a partire dal piano di mandato del sindaco	vincolata	normativa nazionale	tutti gli obiettivi	DIRIGENTE e personale assegnato al personale Sindaco, Giunta, altri uffici dell'Ente
PROCESSI DI SUPPORTO					
Analisi della ricerca e attivazione istituti giudiziari del personale assegnato	1) Controllo istruttorie 2) controllo linee e permessi 3) Controllo uscite di servizio sul territorio 4) Riconoscimento idoneità, straordinari, ecc.	vincolata	CCN EE.LL. Circolari 112 Pubblici impiego Codice etico dipendenti	tutti gli obiettivi	DIRIGENTE e personale assegnato al personale SOGGETTI INTERNI: Ufficio stipendi e Ufficio Rilevazioni anagrafe
PROCESSI DI GESTIONE					
Informazioni ai cittadini	1) aggiornamento sito e relative comunicazioni al Polifunzionale e agli altri servizi comunali;	vincolata	Regolamenti, circolari, normative	tutti gli obiettivi	RESPONSABILI: Responsabili di servizio Soggetti interni responsabili di ufficio del Settore dipendenti dell'Ente; cittadini-Cris esterni, terzo e quarto settore, soggetti convenzionati/accreditati
Segretariato sociale	1) appuntamento telefonico; 2) colloquio conoscitivo; 3) orientamento verso servizi esterni all'Ente; 3b) segretariato sociale professionale comunale, con valutazione di necessità o meno di attivazione di progetti individualizzati.	Vincolata, ma con valutazione tecnica che presenta margini di discrezionalità	Regolamenti, normativa	S08_21, S08_23, S08_24, S08_25, S08_29	Fasi 1), 2) e 3a) Responsabili di servizio - fase 3b) operatore professionale che gestisce il colloquio SOGGETTI INTERNI: operatori delegati alle fasi 1), 2) e 3a)
Definizione e sottoscrizione del progetto individualizzato e relativi servizi	1) individuazione del responsabile comunale del progetto; 2) definizione del progetto ed eventuali servizi; 3) sottoscrizione del progetto; 4) attivazione del progetto; 5) verifica, monitoraggio ed eventuali variazioni del progetto; 6) raccolta e gestione delle segnalazioni degli utenti sui servizi/unità d'offerta erogati; 7) chiusura del progetto; 8) per segnalazioni diverse da quelle provenienti dal segretariato sociale: valutazione di necessità o meno di attivazione di progetti individualizzati/servizi.	Vincolata, ma con valutazione tecnica che presenta margini di discrezionalità	Regolamenti, normativa	S08_21, S08_22, S08_23, S08_24, S08_25	RESPONSABILI: Responsabili di servizio, operatori professionali titolari dei singoli progetti SOGGETTI INTERNI: personale amministrativo coinvolti nel procedimento, psicologi o altri professionisti (appalti) incaricati nuclei familiari beneficiari del progetto, terzo dell'ordine, istituzioni e non, coinvolti nel progetto
Prevenzione e tutela minorile	1) Valutazione di eventuali segnalazioni giunte al servizio, istruttoria ed eventuale invio in Procura; 2) Ricezione e valutazione del mandato di indagine (spontaneo/da Autorità Giudiziaria) 3) Individuazione del responsabile comunale del progetto; 4) Definizione dell'intervento e relativa proposta all'Autorità Giudiziaria; 5) Comunicazione/definizione all'Ente l'assenza dei contenuti del mandato o dei contenuti del progetto; 6) attivazione ed esecuzione del progetto; 7) Eventuale individuazione di comunità ricettive; 8) verifica, monitoraggio ed eventuali variazioni del progetto; 9) Aggiornamento autorità giudiziaria; 10) Chiusura del progetto	Vincolata per la parte procedurale, discrezionale per quanto attiene la valutazione tecnica e la proposta di sottoporre all'Autorità Giudiziaria	Regolamenti, normativa	S08_11, S08_29	RESPONSABILI: Responsabili di servizio, per fasi 1) e 2) servizi anziani e disabili e ufficio tutela minorile, per fase da 3) alla 7) operatore responsabile comunale del progetto, per 8) referente del servizio individualizzato con apposito provvedimento Minori beneficiari del progetto, terzo dell'ordine, tribunale dei minori
Concessione patronati e contributi associazioni	1) Raccolta delle domande e relativa istruttoria (controllo e verifica dei requisiti); 2) Elaborazione della proposta di concessione; 3) Approvazione dell'atto; 4) Comunicazione al beneficiario ed eventuale erogazione contributo;	Vincolata per la parte procedurale, discrezionale per quanto attiene la concessione e meno	Regolamenti, normativa	S08_27	RESPONSABILI: Dirigente e responsabile del procedimento - SOGGETTI INTERNI: Giunta associazioni del territorio
Progettazione, controllo, rendicontazione progetti di comunità	1) Scelta di adesione/partecipazione alla progettazione; 2) Scelta di partecipare nel ruolo di capofila; 3a) In caso di partecipazione come capofila: individuazione delle partnership e relativi nodi; 4) Scelta come partner: verifica delle condizioni di adesione; 5) Elaborazione progettuali condivisi; 6) Esecuzione attività; 8) Monitoraggio e valutazione; 9) Rendicontazione;	Discrezionale in linea generale	Bandi e normativa		RESPONSABILI: Responsabili di servizio - SOGGETTI INTERNI: personale amministrativo coinvolti nel procedimento terzo e quarto settore, altri enti
Erogazione servizi agli enti/servizi integrativi	1) Raccolta domande ed elaborazione graduatorie; 2) Definizione delle tariffe; 3) Controllo sulle dichiarazioni e documentazione presentata; 4) Gestione dei servizi e rapporti con le famiglie; 5) Accertamento spazi e relativa idoneità per sicurezza igienica; 6) Emissione tariffe, ricezione entrate e verifica situazioni di monodati con eventuale denuncia dal servizio; 7) Gestione amministrativa di misure regionali per copertura della retta (Nidi Gratiti) e relativa informazione alle famiglie;	Vincolata - Per la fase 4) prevalentemente facoltativa	Regolamenti, normativa (nazionale, regionale e comunale)	S08_34, S08_17, S08_18, S08_19	RESPONSABILI: Responsabili di servizio, Per gli interventi educativi l'equipe composta da pedagogista, coordinatore educativo, assistenti - SOGGETTI INTERNI: personale amministrativo coinvolti nel procedimento; nuclei familiari richiedenti ed utenti dei servizi
Erogazione servizi ristorazione collettiva e trasporto scolastico	1) Raccolta domande per il servizio di ristorazione; 2) Raccolta delle segnalazioni e documentazione mediche; 3) Controllo sulle dichiarazioni e documentazione presentata; 4) Gestione dei servizi e rapporti con le famiglie; 5) Gestione controllo qualità per la ristorazione; 6) Emissione tariffe, ricezione entrate e verifica situazioni di monodati e azioni di recupero delle entrate;	vincolata	Regolamenti, normativa (nazionale, regionale e comunale)	S08_12	RESPONSABILI: Responsabili di servizio, responsabile di ufficio SOGGETTI INTERNI: personale amministrativo coinvolti nel procedimento, dietista nuclei familiari richiedenti ed utenti dei servizi
Servizi di promozione del diritto allo studio: fornitura arredi scolastici, libri di testo, assegni studio	1) emissione bando per assegni studio comunali e raccolta e relativa istruttoria (controllo e verifica dei requisiti) delle domande 1a) predisposizione graduatoria e atto di liquidazione; 2) Raccolta bisogni arredi scolastici dalle segretarie didattiche; 2a) predisposizione procedure aperte per acquisto arredi; 3) valutazione modalità più idonee con acquisizione preventivi per fornitura libri di testo scuola primaria;	Vincolata, ma con valutazione tecnica che presenta margini di discrezionalità	Regolamenti, normativa (nazionale, regionale e comunale)	S08_06, S08_13, S08_14	RESPONSABILI: responsabile di servizio - SOGGETTI INTERNI: personale amministrativo coinvolto nel procedimento, SETTORE FINANZIARIO istituti scolastici (alunni e genitori), insegnanti, personale amministrativo
Orientamento e ri-orientamento scolastico, realizzazione attività ed integrazione con altre agenzie territoriali che esercitano analoghe funzioni	1) predisposizione e sottoscrizione accordi specifici con scuole dell'obbligo e scuole secondarie I e II grado per la segnalazione evasione scolastica 1a) gestione dell'evizione obbligo 1b) convocazione e gestione colloqui con genitori di minori che hanno evaso l'obbligo scolastico 1c) eventuale segnalazione al Tribunale per i minorenni 2) realizzazione quaderno delle attività per le scuole 2a) individuazione possibili partner di progetto 3) realizzazione campus orientascuola 4) gestione colloqui individuali orientamento scolastico	Vincolata, ma con valutazione tecnica che presenta margini di discrezionalità	Regolamenti, normativa (nazionale, regionale e comunale)	S08_05, S08-10, S08_11	RESPONSABILI: responsabile di servizio - SOGGETTI INTERNI: personale amministrativo coinvolto nel procedimento istituti scolastici (alunni e genitori), insegnanti, personale amministrativo
Controllo servizi in appalto (progettazione, esecuzione e rendicontazione): ristorazione aziendale, trasporto scolastico, arredi scolastici...	1) definizione obiettivi del servizio, stesura capitolato e definizione criteri di licitazione; 2) individuazione del RUP e, laddove necessario, del direttore dell'esecuzione del contratto; 3) incanti di monitoraggio periodici con il gestore; 4) programmazione azioni di rilevazione della customer satisfaction; 5) rilevazione della qualità da parte di soggetti terzi; 6) contestazione addebiti applicazione eventuali penali;	Vincolata, ma con valutazione tecnica che presenta margini di discrezionalità	normativa (regionale, nazionale, comunitaria) Contratto	S08_07, S08_12	responsabile dell'Udp e dipendenti assegnati cooperative, società, soggetti vari affidatari degli appalti
Controllo servizi affidati ad Aziende in house	1) Controllo dell'andamento del servizio; 2) incanti di monitoraggio periodici con il gestore; 3) programmazione azioni di rilevazione della customer satisfaction; 4) rilevazione della qualità da parte di soggetti terzi	Vincolata, ma con valutazione tecnica che presenta margini di discrezionalità	normativa (regionale, nazionale, comunitaria) Contratto	S08_01, S08_18, S08_19, S08_31	responsabile dell'Udp e dipendenti assegnati Azienda Speciale "Istituti per il Sociale" e AFSA

Sezione III: ANALISI e VALUTAZIONE del RISCHIO

L'attribuzione del punteggio ai fattori di rischio/anomalia/impatto deve avvenire secondo una scala che va da un punteggio minimo di 1 (rischio minimo o assente) a un punteggio massimo di 5 (rischio massimo e molto presente)		Supporto alla redazione documenti di programmazione (PUP e documenti collegati)	gestione delle risorse umane e valutazione status giuridici del personale impiegato	Informazioni ai cittadini	Sigretariato sociale	Definizione e sottobordinazione del progetto individualizzato e relativi servizi	Prevenzione tutela animale	Concessione patronati e contributi associazioni	Progettazione, controllo, realizzazione progetti di comunità	Erogazione servizi attività servizi integrativi	Erogazione servizi relazioni e cultura e risparmio sanitario	Servizi di promozione del diritto allo studio: fornitura attività scolastiche, fuori di testo, sostegno studio	Orientamento e ri-orientamento scolastico, realizzazione attività di integrazione con altre agenzie territoriali che beneficino sinergie funzionali	Controllo servizi e supporto (progettazione, esecuzione e monitoraggio) interazione scolastica, trasporto scolastico, attività scolastiche...	Controllo servizi affidati ad aziende in house
ATTORE DI RISCHIO	DESCRIZIONE ed esemplificazione	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio
Interferenze	Gli attori in gioco coinvolti nel processo (ruoli di indirizzo e i ruoli gestionali) hanno piena consapevolezza delle proprie competenze e della propria sfera di intervento? (es. interferenza degli organi di indirizzo nell'attività degli uffici, oppure inerzia dei ruoli gestionali nei confronti degli indirizzi della componente politica dell'amministrazione)	1	1	4	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3
Carenza gestionali	I ruoli gestionali intervengono adeguatamente nel processo? (es. mancata analisi dei fabbisogni, inadeguata progettualità, mancata o scarsa pianificazione, conseguente necessità di lavorare sempre "d'urgenza", o in assenza di controlli)	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4
Carenza operative	I ruoli operativi intervengono adeguatamente nel processo? (es. carenza di competenze, bassa percezione del rischio)	1	2	4	1	1	1	2	2	2	3	3	2	4	2
Carenza Organizzative	Il processo è supportato da una chiara definizione dei poteri, delle responsabilità (organigramma) e delle attività da svolgere? (es. mancata suddivisione e delegazione dei compiti, gestione delle deleghe e delle responsabilità non adeguata, assenza di procedure o prassi condivise)	2	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	4
Monopolio interno	Il processo coinvolge sempre gli stessi soggetti interni all'organizzazione?	2	1	2	1	1	3	3	2	1	4	2	1	2	1
Carenza di controllo	I controlli sull'indirizzo, la gestione e l'esecuzione del processo sono adeguati e/o sufficienti?	1	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	4
Controparti/Relazioni	Il processo richiede una relazione con soggetti (pubblici o privati) esterni all'organizzazione, che possono interferire con le scelte dei ruoli di indirizzo, gestionali e operativi?	2	1	4	1	3	1	3	4	1	2	1	3	2	3
Informazioni	I ruoli di indirizzo, gestionali o operativi che intervengono nel processo possono entrare in possesso di dati o informazioni, che possono essere utilizzati per ricavare un vantaggio personale o avvantaggiare altri soggetti?	2	1	2	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2	2
Interessi	Il processo può danneggiare o favorire in modo rilevante interessi privati?	3	1	3	4	4	5	1	2	2	4	2	2	2	2
Opacità	Le scelte compiute nel corso del processo non sono sufficientemente documentate e giustificate. C'è carenza di flussi informativi trasparenti fra i soggetti coinvolti in uno stesso processo.	1	2	4	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3
Regole	Il processo è regolato da "regole" poco chiare? (norme, regolamenti, procedure)	2	3	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	4
Rilevanza economica	Al processo sono destinate risorse finanziarie? (es. il processo comporta attribuzione di vantaggi economici diretti o indiretti a soggetti esterni?)	2	1	1	1	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4
Discrezionalità	I soggetti che agiscono nel processo hanno ampi margini di discrezionalità? (non solo in relazione alle scelte e azioni che compiono, ma anche in relazione ai criteri in base a cui scelgono e agiscono)	2	1	3	2	2	3	4	3	2	1	2	4	2	3
ANOMALIE	DESCRIZIONE ed esemplificazione	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio
Arbitrarietà	Le scelte compiute nel corso del processo sembrano arbitrarie, se messe in relazione con gli obiettivi del processo	1	2	3	1	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2
Frazionamenti	Il processo è stato frazionato e il frazionamento appare anomalo, in relazione agli obiettivi del processo e alle regole (reggi, procedure, prassi) di riferimento del processo	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Monopolio esterno	Il processo favorisce sempre gli stessi soggetti esterni all'organizzazione?	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1
Difficoltà comportamento dei soggetti interni coinvolti	Nella gestione del processo si sono evidenziati casi di sanzioni disciplinari, assenteismo, violazione del codice, ecc...?	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Reati progressi	Nella gestione/conduzione del processo si sono già verificati, in precedenza, dei casi di corruzione?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Reclami	La gestione/conduzione del processo ha generato contenziosi: ricorsi, alleanze sul servizio, ecc...	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
Tempistiche	Le tempistiche di avvio, sviluppo e conclusione del processo sembrano anomale, o possono essere arbitrariamente dilate?	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2
Variabilità	L'output di processo può subire delle modifiche, successive alla conclusione del processo? (es. modifiche bilancio, modifiche in autotutela, rettifiche, varianti in corso d'opera)	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1

AREE DI IMPATTO	DESCRIZIONE ed esemplificazione	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio
Impatto sulla libera concorrenza	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sulla libera concorrenza? (favorire alcune aziende, a discapito di altre; oppure agevolare la formazione di "cartelli" fra gli operatori economici; impedire la rotazione di soggetti esterni beneficiari di vantaggi economici)	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3
Impatto sulla spesa pubblica e sull'allocatione risorse pubbliche	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sulla spesa pubblica? (per esempio: maggiori risorse per gli stessi beni o servizi a/o potrebbe influire sulla destinazione delle risorse pubbliche? (per esempio: facendo privilegiare le attività e i settori in cui possono esserci maggiori guadagni illeciti))	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3
Impatto sulla qualità delle opere pubbliche e dei servizi pubblici	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sulla qualità delle opere e dei servizi pubblici? (per esempio: minore qualità delle opere pubbliche o minore efficacia o scarsa qualità dei servizi)	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
Impatto sull'immagine dell'ente	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sull'immagine e sulla reputazione dell'Amministrazione?	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fattori di rischio (punteggio)	1,77	1,46	3,00	1,77	2,31	2,15	2,31	2,63	1,85	2,23	1,92	1,92	2,23	3,00
Anomale (punteggio)	1,25	1,25	1,38	1,13	1,50	1,25	1,75	1,50	1,38	1,38	1,63	1,50	1,50	1,38
PROBABILITA'	1,51	1,36	2,19	1,45	1,90	1,70	2,03	2,06	1,81	1,80	1,77	1,71	1,87	2,19
IMPATTO	2,50	3,00	1,50	1,50	2,00	2,50	1,50	2,50	1,50	2,00	2,00	2,00	2,50	3,00
LIVELLO DI RISCHIO individuato	3,77	4,07	3,28	2,17	3,81	4,25	3,04	5,14	2,42	3,81	3,85	3,42	4,04	6,54

Per ogni processo è stato calcolato un livello di rischio con la seguente "scala di livello rischio"

scala livello di rischio	
LIVELLO DI RISCHIO	VALORI
Nessun rischio	fino a 3,99
"attenzione"	tra 4,00 e 7,99
"medio"	tra 8,00 e 11,99
"serio"	tra 13,00 e 20,00
"elevato"	> 20,00

SEZIONE IV: MISURE DI CONTRASTO								
PROCESSI	LIVELLO DI RISCHIO (colore)	MISURA per trattamento del rischio				monitoraggio dell'attuazione		
		TITOLOGIA della misura	DESCRIZIONE della misura	tempi di realizzazione	Responsabile dell'attuazione	Indicatori	Tempi di rilevazione	valori attesi / valori effettivi
PROCESSI DI GOVERNO								
Supporto alla redazione documenti di programmazione (DUP e documenti collegati)	3,77							
PROCESSI DI SUPPORTO								
Assistenza delle risorse umane e attuazione attività giornaliere del personale ausiliario	4,07	Di controllo	1) Informaticizzare le procedure di registrazione in entrata ed uscita per regioni di servizio, consentendo di tracciare tempestive, motivazioni di ogni singola uscita	01/10/18	Dirigente del Settore Servizi Sociali ed Educativi Dott. Mario Corti	1) Messa in atto di uno strumento informatizzato per la registrazione delle uscite per servizio sul territorio che consenta la tracciabilità e il dato storico 2) Effettuazione a campione di presenze in ufficio per verificare la registrazione in procedura	Annuale	100% positivo
PROCESSI DI GESTIONE								
Informazioni ai cittadini	3,28							
Responsabilità sociale	2,27							
Definizione e realizzazione dei progetti individualizzati e relativi servizi	3,35							
Prevenzione e tutela minorile	4,25	Di formazione	1) Realizzare percorso formativo sul tema del trattamento dei dati; 2) Acquisire ed utilizzare (con relativo piano formativo) un applicativo gestionale per i servizi Sociali in grado di monitorare e gestire i processi di lavoro	entro il 31/12/2018	1) Dirigente del settore, coadiuvato dalla Responsabile di servizio dott. Laura Bruson 2) Dirigente del settore dott. Mario Corti	1) Percorsi formativi 2) Eliminazione di ogni archivio cartaceo relativo alla cartella sociale e introduzione della cartella sociale digitale	Annuale	1) Partecipazione del 90% dei dipendenti e/o 2 percorsi formativi (uno interno e uno esterno) 2) Obiettivo da raggiungere al 100% entro il 31 dicembre 2018
Conseguenza patrocini e contributi associazioni	3,04							
Progettazione, controllo, rendicontazione progetti di comunità	5,14	Di regolamentazione	1) definire ed approvare un protocollo interno all'organizzazione che definisca modalità, tempi e criteri da mettere in atto per l'adesione a partenariati per la partecipazione a bandi e progettazione e monitoraggio effetti nel 2019	entro dicembre 2018	Dirigente del settore dott. Mario Corti	1) N. di adesioni a partenariati secondo l'iter previsto dal protocollo/fotale dei partenariati	Annuale	100% di adesioni secondo i criteri previsti dal protocollo
Regolazione servizi agli ospiti/ servizi integrativi	2,62							
Regolazione Servizi riduzione scolastica e trasporto scolastico	3,65							
Servizi di promozione del diritto allo studio: fornitura servizi scolastici, libri di testo, viaggi di studio	3,55							
Orientamento e ri-orientamento scolastico, riduzione attività ed integrazione con altre agenzie territoriali che esercitano attività correlate	3,42							
Controllo servizi in aspetto (programmazione, esecuzione e rendicontazione) riduzione scolastica, trasporto scolastico, servizi scolastici....	4,66	Di formazione e sensibilizzazione	1) Aumentare il livello di competenza e consapevolezza del RUP e dei responsabili di servizio, circa le modalità di controllo dei contratti di servizio e dei progetti tecnici attraverso un corso di formazione interno a loro dedicato	Entro luglio 2018	Dirigente del settore dott. Mario Corti	Percorso formativo per i dipendenti interessati	Annuale	100% (partecipazioni dipendenti interessati)
Controllo servizi affidati ad Aziende in house	6,56	Di regolamentazione	Ridefinire gli aspetti contrattuali correlati da obiettivi e strumenti di misurazione della qualità per i seguenti servizi : APH, Servizio affidi, Servizi Stranieri	entro ottobre 2018	Responsabile Servizio Minori Dott. Laura Bruson e Responsabile Servizio Anziani e Disabili dott.ssa Maddalena Carrara, Responsabile UtD Welfare Generativo dott. Barbara Del Piu	Approvazione dei contratti dei servizi inseriti nella colonna D entro settembre 2018	Annuale	100% dei nuovi contratti (valori indicati nella colonna D)