

| | | | | | Anno | 2012 | | |
|---|--------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------|------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| PROCESSO 40 | | | | | | | | |
| Sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni | | | | | | | | |
| Strutture Interessate | | | | | | | | |
| Area | Settore | Servizio | | | CdC | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | NIDO RAGGIO DI SOLE | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | NIDO LA NAVE | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | NIDO ARCOBALENO | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | NIDO GIRASOLE | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | SERVIZI INTEGRATIVI | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | FUNZIONAMENTO SERVIZI ALL'INFANZIA | | | |
| Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno) | Settore Servizi Sociali ed Educativi | Servizi educativi (nidi e integrativi) (Beretta Nicoletta) | | | NIDI ACCREDITATI | | | |
| Assessore Competente | | Dirigente | | Assessore | | | | |
| Magnani Natascia | | Che collabora | Papi Mauro | | Gasparini Daniela | | | |
| | | Altro | Pazzi Roberta - Polenghi Stefano | | Ghezzi Luca - Trezzi Siria | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Supportare le famiglie con figli da 3 mesi a 3 anni nel percorso educativo, in un ambiente ludico e socializzante | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| MINORI 0-3 ANNI E LORO FAMIGLIE, SERVIZI PER L'INFANZIA ACCREDITATI, SERVIZI PER L'INFANZIA PRIVATI AUTORIZZATI, COMUNI DELL'AMBITO, ASL, PROVINCIA, REGIONE, AMF, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, TERZO SETTORE, UNIVERSITA' | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec. | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| I01.000 - Popolazione | 73.659,00 | 74.150,00 | 74.548,00 | 74.119,00 | 75.548,00 | 75.725,00 | 102,17 % | 100,23 % |
| P40.001 - Bimbi 0-3 anni | 2.622,00 | 2.696,00 | 2.029,00 | 2.449,00 | 2.029,00 | 2.071,00 | 84,57 % | 102,07 % |
| P40.002 - N° posti disponibili Centri Prima infanzia comunali (spazio gioco, gioco manon solo) | | | 76,00 | 76,00 | 76,00 | 76,00 | 100,00 % | 100,00 % |
| P40.003 - N° posti nido nel territorio | 348,00 | 325,00 | 362,00 | 345,00 | 362,00 | 333,00 | 96,52 % | 91,99 % |
| P40.004 - N° posti occupati asili nido comunali al 31/12 | 194,00 | 195,00 | 196,00 | 195,00 | 196,00 | 196,00 | 100,51 % | 100,00 % |
| P40.005 - N° posti disponibili asili nido comunali | 196,00 | 196,00 | 196,00 | 196,00 | 196,00 | 196,00 | 100,00 % | 100,00 % |
| P40.006 - N° posti disponibili Raggio di Sole (AMF) | 52,00 | 52,00 | 52,00 | 52,00 | 52,00 | 52,00 | 100,00 % | 100,00 % |
| P40.007 - N° posti disponibili (finanziati) asili nido accreditati | 13,00 | 23,00 | 80,00 | 38,67 | 80,00 | 106,00 | 274,14 % | 132,50 % |
| P40.008 - N° posti occupati asili nido accreditati al 31/12 | 13,00 | 17,00 | 79,00 | 36,33 | 79,00 | 106,00 | 291,74 % | 134,18 % |
| P40.009 - N° domande pervenute alla chiusura iscrizioni | 464,00 | 472,00 | 417,00 | 451,00 | 417,00 | 390,00 | 86,47 % | 93,53 % |
| P40.010 - N° gg apertura servizio (per nido) | 226,00 | 220,00 | 217,00 | 221,00 | 217,00 | 225,00 | 101,81 % | 103,69 % |
| P40.011 - N° bambini iscritti nidi comunali (media gennaio-maggio) | 193,00 | 195,00 | 196,00 | 194,67 | 196,00 | 196,00 | 100,68 % | 100,00 % |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|------------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|----------|----------|-----------------------|
| P40.012 - N°bambini frequentanti al giorno nidi comunali (media gennaio-maggio) | 141,00 | 148,00 | 148,00 | 145,67 | 148,00 | 151,00 | 103,66 % | 102,03 % | |
| P40.013 - N°gg apertura servizio (gennaio-maggio) | 103,00 | 105,00 | 105,00 | 104,33 | 105,00 | 105,00 | 100,64 % | 100,00 % | |
| P40.014 - N° medio di presenza educatori giornaliere ra giornate nidi comunali (gennaio- maggio) | 37,32 | 37,83 | 39,46 | 38,20 | 39,46 | 43,11 | 112,84 % | 109,25 % | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| P40.015 - Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo) | | | 3.545.144,56 | 3.545.144,56 | 3.537.533,96 | 3.504.634,30 | 98,86 % | 99,07 % | |
| P40.016 - Proventi di competenza (accertato) nidi comunali | 461.202,73 | 434.637,30 | 431.306,06 | 442.382,03 | 459.306,06 | 425.269,77 | 96,13 % | 92,59 % | |
| P40.017 - Proventi di competenza (accertato) centri prima infanzia comunali | 75.898,87 | 68.831,59 | 84.837,21 | 76.522,56 | 84.837,21 | 96.143,78 | 125,64 % | 113,33 % | |
| P40.018 - Proventi FSR - asili nido comunali | 190.061,71 | 164.849,50 | 134.498,50 | 163.136,57 | 134.498,50 | 111.065,47 | 68,08 % | 82,58 % | |
| P40.019 - Proventi FSR - centri prima infanzia comunali | 15.000,00 | 15.000,00 | 13.239,50 | 14.413,17 | 13.239,50 | 9.228,11 | 64,03 % | 69,70 % | |
| P40.020 - Riscosso nidi comunali | 450.487,11 | 408.079,80 | 355.662,84 | 404.743,25 | 418.657,47 | 324.679,25 | 80,22 % | 77,55 % | |
| P40.021 - Riscosso Centri prima infanzia | 72.657,40 | 64.466,54 | 67.592,32 | 68.238,75 | 77.329,12 | 74.155,15 | 108,67 % | 95,90 % | |
| P40.022 - Spesa nidi comunali | | | | | | | | | |
| P40.023 - Spesa centri prima infanzia comunali | | | | | | | | | |
| P40.024 - Spesa nidi accreditati | 36.265,00 | 61.767,00 | 195.876,00 | 97.969,33 | 104.435,00 | 110.801,00 | 113,10 % | 106,10 % | |
| P40.025 - Spesa per posti nido Raggio di Sole | | | 316.000,00 | 316.000,00 | 316.000,00 | 307.768,65 | 97,40 % | 97,40 % | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| P40.026 - Numero questionari somministrati asilo nido "La Nave" | | 72,00 | 71,00 | 71,50 | 71,00 | 67,00 | 93,71 % | 94,37 % | |
| P40.027 - Numero questionari restituiti (compilati) "La Nave" | | 47,00 | 61,00 | 54,00 | 61,00 | 67,00 | 124,07 % | 109,84 % | |
| P40.028 - Numero questionari somministrati asilo nido "Girasole" | | 52,00 | 50,00 | 51,00 | 50,00 | 51,00 | 100,00 % | 102,00 % | |
| P40.029 - Numero questionari restituiti (compilati) "Girasole" | | 51,00 | 49,00 | 50,00 | 49,00 | 51,00 | 102,00 % | 104,08 % | |
| P40.030 - Numero questionari somministrati asilo nido "Arcobaleno" (ex Trottola) | | 71,00 | 70,00 | 70,50 | 70,00 | 61,00 | 86,52 % | 87,14 % | |
| P40.031 - Numero questionari restituiti (compilati) "Arcobaleno" (ex Trottola) | | 65,00 | 57,00 | 61,00 | 57,00 | 49,00 | 80,33 % | 85,96 % | |
| P40.032 - Numero questionari somministrati Centro Prima infanzia comunale | | 70,00 | 68,00 | 69,00 | 68,00 | 77,00 | 111,59 % | 113,24 % | |
| P40.033 - Numero questionari restituiti (compilati) Centro Prima infanzia comunale | | 59,00 | 55,00 | 57,00 | 55,00 | 77,00 | 135,09 % | 140,00 % | |
| P40.034 - Numero questionari somministrati nidi accreditati | | 52,00 | 48,00 | 50,00 | 48,00 | 35,00 | 70,00 % | 72,92 % | |
| P40.035 - Numero questionari restituiti (compilati) nidi accreditati | | 48,00 | 33,00 | 40,50 | 33,00 | 27,00 | 66,67 % | 81,82 % | |
| P40.036 - Grado di soddisfazione asilo nido "La Nave" | | 3,93 | 4,26 | 4,09 | 4,26 | 4,40 | 107,45 % | 103,29 % | |
| P40.037 - Grado di soddisfazione asilo nido "Girasole" | | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,40 | 103,53 % | 103,53 % | |
| P40.038 - Grado di soddisfazione asilo nido "Arcobaleno" (ex Trottola) | | 4,34 | 4,26 | 4,30 | 4,26 | 4,10 | 95,35 % | 96,24 % | |
| P40.039 - Grado di soddisfazione Centro Prima infanzia comunale | | 4,28 | 4,29 | 4,29 | 4,29 | 4,40 | 102,68 % | 102,56 % | |
| P40.040 - Grado di soddisfazione nidi accreditati | | 4,42 | 4,45 | 4,43 | 4,45 | 4,60 | 103,72 % | 103,37 % | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Tot. Costo personale: 2.760.903,93 | | | Tot. Costo collaboratori: 0,00 | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost. | ESITO | commento al risultato |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| P40.I001 - % di saturazione nidi comunali (posti occupati al 31.12/posti disponibili) | | | | 99,49 | 100,00 | 100,00 | 0,00 | OK | |
| P40.I002 - % di saturazione nidi accreditati (posti occupati-finanziati- al 31.12/posti disponibili) | | | | 90,89 | 98,75 | 100,00 | 1,25 | OK | |

| | | | | | | |
|---|--|----------|---|--------|----|--|
| P40.I003 - educatori utilizzati per nido/bambini (presenza media giornaliera bambini/presenza media giornaliera educatori) | 3,81 | 3,75 | 3,50 | -0,25 | KO | Sono in aumento le malattie lunghe del personale che richiedono comunque la sostituzione per garantire la corretta continuità dei lavori nelle sezioni |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | |
| P40.I004 - % di copertura del processo (proventi di competenza/ spesa di competenza del processo) | 15,96 | 16,79 | 15,30 | -1,49 | KO | |
| P40.I005 - Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione) | 47,56 | 47,45 | 46,28 | -1,17 | OK | |
| P40.I006 - Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione 0-3 anni) | 1.747,24 | 1.743,49 | 1.692,24 | -51,25 | OK | |
| P40.I007 - Costo medio mensile per bambini iscritti (nidi comunali, accreditati, srv.infanzia comunali e accreditati) (spese dirette relative alle attività del processo/ bambini iscritti servizi) | 797,74 | 796,02 | 740,94 | -55,08 | OK | |
| P40.I008 - % riscossioni (riscosso/proventi di competenza) | 91,09 | 91,15 | 76,49 | -14,66 | KO | il dato è "distorto" perchè ragionevolmente non vengono conteggiate tutte le riscossioni realmente effettuate nel mese di dicembre |
| Indicatori di Qualità | | | | | | |
| P40.I009 - % risposta ai questionari (n. questionari restituiti/n. somministrati) | 85,51 | 87,43 | 93,30 | 5,87 | OK | |
| P40.I010 - Punteggio medio di valutazione della qualità percepita nido (vautazione da 1 a 5 secondo la customer in uso) | 4,27 | 4,30 | 4,38 | 0,08 | OK | |
| OBIETTIVI PROGETTI PEG | | | | | | |
| PROGETTI PEG | DETTAGLIO PROGETTI | | OBIETTIVI | | | |
| 8.3 sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni | 1) Avvio della sperimentazione di una Sezione Primavera presso l'ala de "La Trottola" resasi libera dalla riorganizzazione dei servizi avviata nello scorso anno scolastico (12 posti più overbooking 20%) da rendersi operativa entro il 2012; 2) Trasferimento dell'attuale servizio asilo nido "Raggio di Sole" da AMF ad Azienda Consortile "Insieme per il Sociale" con mantenimento dei livelli occupazionali esistenti e con mantenimento degli attuali costi di servizio 3) Maturazione del processo di accreditamento dei nidi privati con rinforzo del ruolo del Comune come regista dell'intero sistema e con implementazione (sperimentale) di Carta dei Servizi territoriale e forme di misurazione della qualità percepita (Customer satisfaction) applicata in modo organico sui nidi comunali e su quelli accreditati (rif. PEG 8102 - RPP 0801) | | ampliamento della disponibilità di posti nido e di posti a tariffe agevolate sul territorio. *** Contenimento dei costi relativi alle unità d'offerta gestiti in economia *** Mantenimento del grado di soddisfazione del servizio da parte dell'utenza, registrato negli ultimi anni | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | |

1) E' stato implementato il progetto per la gestione, con personale educativo proprio, della sezione Primavera presso il Centro Prima Infanzia Trottola. Tale progetto, parte di una progettualità più ampia volta alla riorganizzazione dei servizi all'infanzia comunali, non è stato adottato dalla Giunta uscente e demandato all'approvazione della futura Amministrazione.

2) Si è proceduto alla predisposizione e all'invio della proposta consiliare per l'approvazione del nuovo contratto di servizio disciplinante i rapporti tra amministrazione e Azienda Speciale Nidi (ex AMF) per la gestione del nido Raggio di Sole. Tale atto è stato approvato con Deliberazione commissariale n. 2 del 24/01/2013.

3) Si è giunti alla condivisione, con i rappresentanti dei nidi privati e accreditati del territorio, di buona parte degli indicatori che garantiscono all'utenza standard quali-quantitativi uguali tra nidi accreditati e nidi a gestione diretta. E' stata ultimata la stesura del documento relativo alla "carta dei servizi condivisa". Per la fine di giugno 2013 è prevista la condivisione e successiva somministrazione sia agli utenti dei servizi a gestione diretta sia quelli frequentanti i servizi privati accreditati del medesimo questionario di soddisfazione utenti.

La qualità percepita dalle famiglie è risultata maggiore rispetto al passato, stabilizzandosi su dati molto elevati; questo dato, coniugato al costante contenimento dei costi dei servizi gestiti in economia, consente di raggiungere ottimi risultati. Importante il ruolo del comune che riesce sempre più a fare regia tra i diversi soggetti del territorio che si occupano di prima infanzia, con scambi tra pubblico e privato ed un intensivo utilizzo delle risorse per i voucher, a tutto beneficio dell'utenza che negli ultimi anni si è vista aumentare il numero di posti complessivi a tariffe agevolate. Da rivedere la capacità di riscossione che comunque deve essere valutata nell'attuale contesto di crisi economica.