

Comune di Cinisello Balsamo

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2011

Centro di Responsabilità n. 8

**Socio-Educativo**

Responsabile  
***Mario Conti***

## INDICE

<b>QUADRO SINOTTICO: PROCESSI E ATTIVITA' STRUTTURALI</b> .....	12
<b>8.1 Domiciliarità</b> .....	14
<b>8.1.1 Domiciliarità -Gestione Centri Diurni Disabili</b> .....	18
<b>8.2 Residenzialità</b> .....	19
<b>8.3 Aggregazione.</b> .....	20
<b>8.4 Accompagnamento all'autonomia (disabili)</b> .....	21
<b>8.5 Protezione giuridica</b> .....	23
<b>8.6 Tutela minori e sostegno capacità genitoriali.</b> .....	24
<b>8.7 Sostegno alla disabilità (minori)</b> .....	26
<b>8.8 Sostegno all'autonomia dei giovani 15-25 anni</b> .....	28
<b>8.9 Conciliazione e pari opportunità</b> .....	30
<b>8.10 Sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</b> .....	32
<b>8.11 Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b> .....	35
<b>8.11.1 Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico - ristorazione scolastica</b> .....	39
<b>8.12 Accompagnamento all'autonomia (adulti e famiglie)</b> .....	40
<b>8.13 Informazione orientamento e segretariato sociale</b> .....	43

## INTRODUZIONE: I PROCESSI COSTRUITI IN FUNZIONE DEI DESTINATARI E L'APPROCCIO METODOLOGICO

Nel corso del 2010 e nei primi mesi del 2011 il settore socioeducativo ha intrapreso un significativo percorso teso a "rileggere" il proprio operato (i propri servizi, attività, progetti, che d'ora in avanti definiremo output) in funzione dei destinatari, cioè dei cittadini verso i quali tali azioni sono rivolte.

I destinatari delle attività del settore sono stati aggregati in due grosse aree: l'area minori-famiglia e l'area fragilità (anziani-disabili); per ciascuna area si è poi proceduto ad analizzare le finalità complessive degli interventi individuando tredici aggregati definiti "processi". Tenuto conto della particolarità e dell'importanza dell'orientamento e della lettura dei bisogni nel campo dei servizi alla persona, si è individuata un'ulteriore area ("informazione ed orientamento") che comprende l'attività di segretariato sociale e ulteriori servizi di carattere prevalentemente informativo.

Tutta l'attività del settore è stata quindi ridefinita all'interno di tredici processi base, legati ai destinatari e alle macro-finalità degli interventi: nelle pagine seguenti un quadro riassuntivo visualizza i processi, gli output ad essi correlati e la trasversalità di tali processi tra i sei servizi (intesi come unità organizzative) che compongono il settore.

Il lavoro, che ha coinvolto in prima persona i responsabili di servizio e l'intero servizio sociale, ha le seguenti finalità:

- 1) Superare la logica interna legata all'organizzazione burocratica di divisione in diverse unità organizzative, mettendo al centro il destinatario delle prestazioni e le finalità delle prestazioni stesse;
- 2) Creare le condizioni per definire con maggiore chiarezza gli obiettivi, ridefiniti in una logica maggiormente orientata al risultato (quali miglioramenti e per chi?) piuttosto che all'esecuzione della prestazione;
- 3) Definire un contesto operativo che favorisca la logica della performance che, per un settore quasi interamente di "linea", non può prescindere dalla misurazione (qualitativa e quantitativa) dei benefici per l'utenza
- 4) "Ri-aggregare" l'attività del settore in due macro aree tematiche (famiglia e fragilità appunto) che a decorrere dal prossimo anno, corrisponderanno alle aree di cui sarà riorganizzato il servizio sociale di base.

L'idea di fondo è che i tredici processi individuati possano rimanere stabili nel tempo (medio-periodo) indipendentemente dal variare degli output ad essi connessi; inoltre, per l'anno 2011, si è provveduto ad individuare due servizi che, pur non essendo dei processi ma semplicemente degli output, per il loro interesse strategico per l'Amministrazione Comunale, si è ritenuto di dover monitorare: il servizio di ristorazione scolastica (internalizzato da AMF nel 2011 e i Centri Diurni Disabili che diverranno, dal 2012, a gestione sovracomunale attraverso la costituzione di apposito soggetto giuridico deputato alla gestione).

Lavorare per processi e, soprattutto, misurare il risultato del lavoro (da un punto di vista economico, della quantità, della qualità) è particolarmente utile se tale lavoro è accompagnato da una comprensione e da una condivisione preventiva di alcuni elementi di carattere metodologico che riguardano trasversalmente il settore e ciascuna delle unità organizzative che lo compongono.

In particolare è opportuno evidenziare come tutta l'azione di attivazione interventi e servizi sociali e socio-assistenziali alla persona e alle famiglie fragili, garantita attraverso la progettualità di presa in carico sociale del Servizio Sociale professionale, ha alla base la scelta dell'Amministrazione comunale di non considerarsi come mera erogatrice di servizi ed interventi.

Questa premessa consente di non ridurre la lettura dell'offerta sociale garantita alla semplice attivazione di servizi a domanda individuale di erogazione pubblica, come neppure di semplice esercizio, da parte della cittadinanza, di diritti automaticamente esigibili, bensì come il giusto incontro tra il bisogno, portato, valutato, aiutato nella lettura ed accompagnato nelle sue possibilità di risoluzione, attraverso l'attivazione di tutte le potenzialità e le autonomie da parte dello stesso portatore del bisogno, adeguatamente supportate ed integrate laddove necessario.

La progettualità di presa in carico sociale è pertanto il centro di tutto l'intervento socio-educativo-assistenziale garantito e la frammentaria lettura dei "prodotti" che l'Amministrazione attiva quali strumenti d'aiuto e supporto alla realizzazione della progettualità sociale d'aiuto non deve ridurre la lettura di tali prodotti da strumenti, quali appunto sono, a fini.

I Servizi Sociali pertanto non si caratterizzano tanto come meri erogatori di servizi, né possono sottrarsi alla propria finalità, anche in considerazione della riduzione delle possibilità di risposta pubblica al bisogno. Questo è il motivo per il quale in questi anni si sta facendo sempre più urgente la necessità, per il Servizio sociale, di modificarsi anche nella propria percezione, indulgiando meno sulle risposte al bisogno che l'Istituzione è in grado di dare ed implementando il lavoro di sviluppo della risposta del territorio e della società civile.

A prescindere quindi dalla lettura di dettaglio delle singole schede peg 2011, strutturate per processi (identificati a loro volta dalla finalità pubblica che con tali processi l'Amministrazione persegue) e che quindi leggono necessariamente "frammenti" di intervento sociale, appare utile indicare invece, nell'ottica sopra descritta, anche i numeri che esprimono il bisogno d'intervento sociale accompagnato dai Servizi Sociali comunali. A tal fine rileviamo che su base annua (es dato anno 2010) il Servizio sociale del Comune di Cinisello B. ha avuto in carico con progettualità sociale d'aiuto/sostegno/accompagnamento complessivamente:

Area Fragilità:

n. 339 nuclei afferenti al target Anziani (di cui ancora in carico all'1/1/2011 n. 275)

n. 300 nuclei afferenti al target Disabili (di cui ancora in carico all'1/1/2011 n. 246)

Area Famiglia:

n. 340 nuclei afferenti all'Area Famiglia con minori (di cui ancora in carico all'1/1/2011 256)

n. 134 nuclei afferenti all'Area Adulti (di cui ancora in carico all'1/1/2011 n. 22)

Ogni situazione va letta nella sua unicità e particolarità, per diversa intensità di bisogno e conseguentemente di complessità o semplicità d'intervento, inclusa l'eventuale attivazione di servizi.

Accanto alla progettualità sociale costruita sul bisogno del singolo e del nucleo di appartenenza, il settore promuove azioni di *welfare* community (o comunità solidale) al fine di garantire maggiore soggettività e protagonismo alla società civile, aiutandola nella realizzazione di un percorso di auto-organizzazione e di autodeterminazione fondato sui valori comunitari della solidarietà, della coesione sociale e del bene comune. Questa scelta si fonda sulla ormai innegabile presenza determinante del "terzo settore" per lo sviluppo del *welfare locale*. Il radicamento del privato sociale a pieno titolo all'interno della società civile rappresenta la chiave di volta delle nuove strategie di contrasto all'esclusione sociale e quindi l'elemento determinante e irrinunciabile delle future strategie di *welfare*. Sempre più il terzo settore si prefigura come il braccio operativo del *welfare*: quel soggetto economico e sociale in grado di riportare correttamente il *welfare* dentro lo sviluppo. La produzione di beni relazionali, la moltiplicazione di opportunità di socializzazione e di supporto che vanno incontro al disagio dei minori, dei giovani, degli anziani e delle famiglie sono, a tutti gli effetti, aree essenziali del nostro sviluppo economico, oltre che sociale. Si inseriscono qui tutte quelle azioni promosse in modo particolare dal Servizio Progetti e Politiche Sociali che, seppur inquadrare con una certa fatica all'interno dei tredici processi, che compongono l'attività del settore, rappresentano una precisa metodologia di lavoro che fa della prossimità e della relazione quotidiana l'elemento fondante delle strategie di lavoro messe in campo. Si inquadrano in questa cornice ad esempio: i processi avviati con il progetto Campi di Coesione; la promozione di partnership progettuali su bando; la costituzione di tavoli di lavoro tematici (vedi punto accessibile); la presenza costante sul territorio con azioni di accompagnamento, mediazione dei conflitti, facilitazione delle relazioni; ecc.

Da un punto di vista dell'approccio metodologico grande importanza riveste il lavoro dell'Ufficio di Piano che esplicita le proprie funzioni:

- 1) nella lettura dei bisogni di Ambito
- 2) nella programmazione, anche a carattere partecipato, con i soggetti del terzo settore;
- 3) nel raccordo con i tecnici dei quattro comuni dell'Ambito per la definizione di azioni, interventi e progettazioni condivise
- 4) nella rappresentanza tecnica dell'Ambito nei diversi contesti istituzionali (ASL, Provincia e Regione)
- 5) nella funzione di supporto alle decisioni politiche relative alla programmazione zonale.

Infatti 'articolo 19 della legge 328/00 e successive emanazioni normative (LR 3/08) richiama i comuni ad affinare la loro funzione di programmazione e di governo delle politiche sociali, configurando il Piano di Zona come strumento privilegiato per conseguire forme di integrazione tra diversi settori, mediante l'analisi dei bisogni, la definizione delle priorità e delle risposte, l'integrazione delle risorse istituzionali e sociali, la gestione flessibile e partecipata dei servizi. Questo scenario che implica un certo livello di complessità, ha richiesto ai comuni dell'Ambito di costruire un impianto di *governance* fondato sulla trasparenza e sulla costruzione del consenso nei confronti del sistema degli attori locali, che permettesse la mobilitazione effettiva di una serie di soggetti istituzionali e non.

I primi due piani di zona sono dunque *serviti* quale trampolino di lancio per sperimentare un nuovo modello di welfare locale che vedesse, nel rispetto del ruolo e delle funzioni di ciascuno, interloquire insieme gli organi politici e tecnici dei Comuni, dell'ASL e della Provincia sostenuti dalla partecipazione dei soggetti del 3° Settore al fine di migliorare la qualità delle unità di offerta sociale e socio-sanitaria.

Il 2011 sarà l'anno che vedrà gli attori principali di questo sistema impegnati su tre fronti:

- a) la chiusura del 3° piano di zona e stesura del **nuovo Piano di Programmazione** orientato a favorire il consolidamento delle capacità di *Governance* sin qui acquisite, mettendo in campo le competenze e gli strumenti adeguati a:
  - presidiare la funzione della programmazione attraverso lo strumento dell'Ufficio di Piano;
  - raccordare i tempi e le modalità del Piano di Zona con le programmazioni regionali e locali (comuni ASL/Distretti)
  - curare, parallelamente alla programmazione, i piani di valutazione *in itinere* ed *ex post*, di tutte le azioni previste nel piano;
  - mantenere i rapporti con i soggetti del terzo settore prevedendo la loro partecipazione nei diversi cicli di vita del Piano
- b) la costituzione di un **soggetto sovracomunale** deputato alla gestione dei servizi alla persona, nell'area della fragilità/Non Autosufficienza (partendo dalla gestione delle quattro unità CDD attualmente in delega all'ASL Monza Brianza) entro la fine del 2011 e che sulla base delle risultanze dello studio di fattibilità in corso, potrebbe assorbire le funzioni dell'Ufficio di Piano che già oggi vengono erogate in forma associata ai 4 comuni dell'Ambito;
- c) l'avvio di un percorso per la costituzione di un **Centro Unico d'Accesso per le Fragilità** in stretta connessione con ASL Milano, in risposta alle DG Regionali n. 8243/2008 e n° VIII/010759 del 2009 e ai sensi della L.R. 28/2004 "Politiche regionali per il coordinamento e l'amministrazione dei tempi delle città", con l'obiettivo di coordinare l'impiego di tutte le risorse e di tutti gli interventi socio-sanitari e sociali in ambito domiciliare e semplificare le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni da parte delle persone anziane e disabili in condizioni di non autosufficienza e delle loro famiglie. Il progetto a partire dai tre livelli individuati: informazione - presa in carico - erogazione, si pone dunque come primo step di risultato l'avvio di un processo di integrazione centrato sulla funzione di **front office**:
  - sia a livello socio-assistenziale che socio-sanitario
  - sia a livello delle diverse Istituzioni coinvolte (Comuni, ASL e AO)

mantenendo in capo di ogni singolo Ente, la titolarità nella presa in carico ed erogazione dei servizi di competenza nonché le procedure di accesso agli stessi.

Altra particolare attività del Settore è quella che riguarda il Progetto Prevenzione Salute che, con una specifica delega assessorile, afferisce, da un punto di vista della dotazione delle risorse al Settore Socioeducativo. La vastità delle tematiche affrontate da questo progetto potrebbe, ragionevolmente, riguardare diversi destinatari e stakeholder fino a raggiungerli potenzialmente tutti (famiglie con minori 0-3 anni, giovani e adolescenti, adulti, anziani, disabili). Proprio per la natura del Progetto che si configura prevalentemente come preventiva e che quindi, si concretizza in modo particolare in attività di informazione e comunicazione, si è ritenuto di inserirlo, come specifico servizio, all'interno dell'area informazione e orientamento.

Concludendo la parte introduttiva risulta indispensabile inserire il presente PEG nel quadro di crisi economica che investe in modo significativo la P.A. ed in particolar modo gli enti locali. In questo quadro gli assessorati di riferimento hanno cercato di rispondere con azioni tese a valorizzare il patrimonio esistente sia interno (dotazioni professionali) che del territorio (privato sociale). Tali azioni, che qui richiamiamo sinteticamente, sono state avviate nel 2010 e sono da ritenersi valide anche nel 2011 sia in termini di operatività che per quanto riguarda il monitoraggio e il controllo sugli effetti:

- azioni finalizzate a contenere la spesa, mantenendo inalterati gli aspetti qualitativi (asili nido comunali e servizi scolastici, ad esempio Centro Elica con riduzione della spesa e maggiore coinvolgimento del terzo settore nell'offerta formativa e la gestione della Casa Giovanni Paolo II, con l'individuazione di un soggetto che gestisce la struttura in concessione;
- azioni propedeutiche al raggiungimento di riduzione della spesa avviate nel 2010 ma con ricadute nel 2011 e negli anni seguenti (laboratorio di Via Verga, studio sulla re-internalizzazione dei servizi di ristorazione scolastica, piano di razionalizzazione delle scuole)
- ampliamento dell'offerta di servizi senza aumento della spesa per il comune (voucher asili nido e riorganizzazione asili nido comunali con aumento numero di posti)
- mantenimento degli standard di offerta con stabilizzazione della spesa grazie alle forme di affidamento in appalto (servizi di mediazione linguistico culturale, servizi di orientamento per stranieri)
- pieno utilizzo delle risorse aggiuntive a disposizione (FNPA, FNA, contributo provinciale del Piano di Zona) peraltro in quadro di progressiva riduzione dei trasferimenti
- capacità del settore di ottenere forme di finanziamento aggiuntive sulla base di progettazioni specifiche (progetto "Campi di coesione" con finanziamento Fondazione Cariplo, Piano Territoriale degli Orari) ottenuta anche grazie alla specializzazione interna degli operatori del Servizio Progetti e Politiche Sociali .
- azioni di risparmio mantenendo inalterati i livelli qualitativi (re- internalizzazione del servizio di ristorazione scolastica)

Alle pagine seguenti, prima della descrizione delle attività inerenti a ciascun processo:

- 1) Organigramma del settore socioeducativo (all 1)
- 2) Quadro delle aree, dei processi, degli output e delle unità organizzative a cui fanno capo (all 2)
- 3) Quadro sinottico: processi ed attività strutturali . Qui vengono dichiarate le finalità di ciascun processo e le unità organizzative del Settore che contribuiscono alla loro realizzazione (indice)

Allegato 2 – QUADRO DELLE AREE, DEI PROCESSI, DEGLI OUTPUT E DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE A CUI FANNO CAPO

		UNITA' ORGANIZZATIVE →					
		Servizio Sociale	Servizio Progetti e Politiche sociali	Servizio Pianificazione Zonale	Servizio Misure di protezione	Servizi all'Infanzia	Servizi Comunali per la Scuola
AREE	PROCESSI ↓	Processi e prodotti :					
Area Fragilità (Anziani e Disabili)	Domiciliarità	<p><b>domiciliarità anziani</b>                      assistenza domiciliare                      contributi x inserimenti Centri Diurni Integrati                      buoni sociali comunali                      buoni fragilità (dal 2011-d'ambito)                      telesoccorso                      valutazione professionale, orientamento e accompagnamento                      contributi economici                      accompagnamento a rete esterna per aiuti  <b>domiciliarità disabili</b>                      assistenza domiciliare                      assistenza educativa disabili adulti                      buono sociale comunale                      buoni fragilità (dal 2011-d'ambito)                      contributi economici                      accompagnamento e invio a rete esterna x aiuti                      valutazione e proposta inserimento in Centri Diurni Disabili                      inserimento e contributo per Centri Socio Educativi                      valutazione professionale, orientamento e accompagnamento                      progetti di sollievo temporaneo                      disabilità grave (Legge 162)</p>	<p><b>domiciliarità</b>                      trasporti anziani    <b>domiciliarità</b>                      Centri Diurni Disabili (gestione ASL)</p>	<p><b>domiciliarità</b>                      assistenti familiari                      buono fragilità (dal 2011-d'ambito)                        progetti per l'autonomia (Legge 162)</p>			<p><b>domiciliarità</b>                      trasporto disabili</p>

<b>Residenzialità</b>	<b>Residenzialità anziani</b> contributo per inserimento in case di riposo e Residenze Sanitarie <b>residenzialità disabili</b> contributo per inserimento in Residenze Sanitari Disabili, comunità alloggio					
<b>Aggregazione</b>		<b>aggregazione</b> casa del sole (s.eusebio) centri aggregazione anziani lavori socialmente utili vacanze anziani				
<b>accompagnamento all'autonomia</b>	<b>Accompagnamento all'autonomia</b> contributi per inserimento in Servizi Formazione per l'Autonomia e Laboratori protetti percorsi per l'autonomia (comunità di via verga) contributi per percorsi di autonomia (comunità alloggio) valutazione e segnalazioni al Servizio Inserimenti Lavorativi (disabili)	<b>accompagnamento all'autonomia</b> servizio sisl per disabili				
<b>protezione giuridica</b>	<b>protezione giuridica</b> valutazione e ricorsi al Giudice Tutelare		<b>protezione giuridica</b> consulenza e supporto (ambito)	<b>protezione giuridica</b> gestione di misure di protezione giuridica (tutele e curatele)		

		QUADRO DELLE AREE, DEI PROCESSI, DEGLI OUTPUT E DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE A CUI FANNO CAPO					
UNITA' ORGANIZZATIVE →		Servizio Sociale	Servizio Progetti e Politiche sociali	Servizio Pianificazione Zonale	Servizio Misure di protezione	Servizi all'Infanzia	Servizi Comunali per la Scuola
AREE	PROCESSI ↓	Processi e prodotti :					
Area Minori Adulti e famiglie	tutela minori e sostegno capacità genitoriali	<p>tutela minori e sostegno capacità genitoriali</p> <p>assistenza educativa minori</p> <p>inserimenti diurni Comunità Leggera</p> <p>inserimenti Comunità (minori soli)</p> <p>inserimenti Comunità (mamma+minore)</p> <p>affido familiare</p> <p>monitoraggio, sostegno, controllo su mandato dell'Autorità Giudiziaria</p> <p>garanzia diritto di visita (spazio neutro e visite protette)</p> <p>indagini disposte da Autorità Giudiziaria Civile o Penale</p> <p>orientamento- accompagnamento verso altri servizi territoriali</p> <p>penale minorile (assistenza al minore)</p> <p>valutazioni, segnalazioni e inserimento presso servizi all'infanzia comunali, servizi ricreativi (con eventuale contributo indiretto)</p> <p>contributi indiretti per refezione scolastica</p>		<p>tutela minori e sostegno capacità genitoriali</p> <p>spazio neutro</p> <p>prevenzione disagio giovanile</p>	<p>tutela minori e sostegno capacità genitoriali</p> <p>protezione giuridica</p>		<p>tutela minori e sostegno capacità genitoriali</p> <p>prevenzione disagio</p>

	<b>sostegno alla disabilità</b>	<p>sostegno alla disabilità</p> <p>assistenza educativa extra-scolastica</p> <p>assistenza educativa domiciliare</p> <p>voucher per assistenza educativa (ricreativo-aggregativo)</p> <p>buoni disabili</p> <p>monitoraggio e accompagnamento verso servizi ricreativi estivi comunali</p>					
	<b>sostegno all'autonomia dei giovani 15-25 anni</b>		<p><b>sostegno all'autonomia dei giovani 15-25 anni</b></p> <p>progetti per lo sviluppo della creatività e delle competenze, centro aggregazione giovanile, progetti di prevenzione in ambito giovanile</p>				
	<b>conciliazione e pari opportunità</b>		<p><b>conciliazione/pari opp.</b></p> <p>piano territoriale degli orari</p> <p>tavolo pari opportunità</p> <p>corsi di lingua italiana per madri straniere</p> <p>tutela delle donne</p>	<p><b>conciliazione/pari opportunità</b></p> <p>tutela della salute "rete Tratta"</p>			
	<b>sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</b>		<p><b>sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</b></p> <p>(centro risorse per la famiglia)</p>	<p><b>sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</b></p> <p>istruttorie</p> <p>convenzioni x acquisto posti u.o. prima infanzia</p>		<p><b>sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</b></p> <p>asili nido</p> <p>spazio gioco</p> <p>serv.integrativi</p> <p>convenzioni per acquisto posti prima infanzia</p>	

	<b>sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b>	<b>sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b> assistenza educativa scolastica per minori disabili inserimento presso scuole speciali (disabilità grave) monitoraggio e orientamento scolastico (accordo legge 104/92)	<b>sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b> mediazione linguistica-culturale nelle scuole			<b>sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b> Centri Ricreativi Estivi contributi Centri Ricreativi Estivi del privato sociale	<b>sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b> ristorazione scolastica assegni di studio comunali fornitura libri di testo dote scuola regione trasporto scolastico trasporto disabili c/o scuole speciali (diritto allo studio) contributi materne arredi scolastici contributi per funzionamento direzioni didattiche offerta formativa ELICA
	<b>sostegno e accompagnamento all'autonomia</b>	<b>sostegno e accompagnamento all'autonomia</b> valutazione e segnalazioni al Servizio Inserimenti Lavorativi (adulti) contributi economici (adulti soli e nuclei) accompagnamento e invio a rete esterna x aiuti	<b>sostegno e accompagnamento all'autonomia</b> servizio sisl per soggetti fragili punto lavoro casa giovanni paolo II, appartamenti x donne sole con figli concessione assegni INPS (maternità e nuclei con 3 minori)-dal 2011 Progetto coesione sociale	<b>sostegno e accompagnamento all'autonomia</b> buono sociale famiglie numerose			
			solidarietà locale e internazionale				
<b>Area informazione e orientamento</b>	<b>Informazione orientamento e segretariato sociale</b>	<b>Informazione orientamento e segretariato sociale</b> segretariato sociale	<b>Informazione orientamento e segretariato sociale</b> Spazio aperto Isee (uso interno) progetto salute				

## QUADRO SINOTTICO: PROCESSI E ATTIVITA' STRUTTURALI

AREA D'INTERVENTO	PROCESSO	FINALITA'	SERVIZI COINVOLTI
Area Fragilità (Anziani e Disabili)	<b>8.1 Domiciliarità</b> (rif. PEG 8104-8108-8110 - RPP 0802) Scheda processo n. 44	<i>Attivare interventi di sostegno alla famiglie e/o alla persona fragile (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano o della persona disabile parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.</i>	Servizio Sociale Servizio Progetti e Politiche sociali Servizio Pianificazione Zonale Servizi Comunali per la Scuola
	<b>8.1.1 Domiciliarità - Gestione Centri Diurni Disabili</b> (rif. PEG 8104 - RPP 0802 -Rif. PDO AREA 2 Ob. H1 ) Scheda processo n. 45	<i>Garantire la gestione dei Centri Diurni Disabili a livello di ambito, secondo criteri di qualità e di professionalità con contestuale contenimento del costo economico</i>	Servizio Pianificazione Zonale
	<b>8.2 Residenzialità</b> (rif. PEG 8104 - RPP 0802) Scheda processo n. 46	<i>Assicurare - quale estrema ratio - interventi necessari al perseguimento delle finalità primarie di garanzia della residenzialità di anziani e disabili, laddove non siano sostenibili altri interventi di domiciliarità</i>	Servizio Sociale
	<b>8.3 Aggregazione</b> (rif. PEG 8104 - RPP 0802) Scheda processo n. 47	<i>Supportare le forme di aggregazione presenti sul territorio attraverso la messa a disposizione di risorse tecniche ed economiche, luoghi adeguati e specifiche progettazioni</i>	Servizio Progetti e Politiche sociali
	<b>8.4 Accompagnamento all'autonomia (disabili)</b> (rif. PEG 8104-8105- RPP 0802) Scheda processo n. 48	<i>Garantire percorsi di inserimento lavorativo e specifiche progettazioni finalizzate all'aumento dell'autonomia delle persone fragili (disabili)</i>	Servizio Sociale Servizio Progetti e Politiche sociali Servizio Pianificazione Zonale
	<b>8.5 Protezione giuridica</b> (rif. PEG 8104-8108 - RPP 0802-0804) Scheda processo n. 49	<i>Gestire le misure di protezione in modo corretto secondo le disposizioni del Tribunale; incentivare il terzo settore del territorio a forme di collaborazione per la promozione e la gestione delle misure di protezione.</i>	Servizio Misure di protezione Servizio Pianificazione Zonale Servizio Sociale
Area Minori Adulti e famiglie	<b>8.6 Tutela minori e sostegno capacità genitoriali</b> (rif. PEG 8101 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1) Scheda processo n. 42	<i>Garantire tutti gli interventi di accompagnamento per l'uscita dalla fragilità socio-educativa delle famiglie con minori, nonché interventi di tutela minorile in senso stretto</i>	Servizio Sociale Servizio Pianificazione Zonale Servizio Misure di protezione Servizi Comunali per la Scuola
	<b>8.7 Sostegno alla disabilità (minori)</b> (rif. PEG 8104 - RPP 0802) Scheda processo n. 43	<i>Garantire interventi educativi in ambito extra-scolastico per minori con disabilità medio gravi.</i>	Servizio Sociale

	<p><b>8.8 Sostegno all'autonomia dei giovani 15-25 anni</b> (rif. Peg 8101 - RPP 0801 Rif. PDO AREA 2 Ob. G2) Scheda processo n. 41</p>	<p><i>Garantire interventi di prevenzione e aggregazione giovanile</i></p>	<p>Servizio Progetti e Politiche sociali</p>
	<p><b>8.9 Conciliazione e pari opportunità</b> (rif. PEG 8109 RPP 0801-0802-0803- Rif. PDO AREA 2 Ob. H2) Scheda processo n. 51</p>	<p><i>Promuovere azioni finalizzate alla realizzazione di pari opportunità all'interno e esterno dell'ente e alla conciliazione dei tempi di vita, di cura e di lavoro.</i></p>	<p>Servizio Progetti e Politiche sociali Servizio Pianificazione Zonale</p>
	<p><b>8.10 Sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</b> (rif. PEG 8102 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. D2) Scheda processo n. 40</p>	<p><i>Gestire e mantenere le unità offerta in economia e ampliare la disponibilità di posti nido e di posti a tariffe agevolate sul territorio.</i></p>	<p>Servizi all'Infanzia Servizio Progetti e Politiche sociali Servizio Pianificazione Zonale</p>
	<p><b>8.11 Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</b> (rif. PEG 8103 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. D1) Scheda processo n. 38</p>	<p><i>Supportare l'offerta formativa sostenendo le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività formative; Garantire il diritto allo studio favorendo l'integrazione degli alunni con disabilità e degli alunni stranieri in ambito scolastico; Garantire l'offerta educativa in ambito extra-scolastico, il funzionamento degli istituti scolastici di base statali e il sostegno di quelli paritari</i></p>	<p>Servizi Comunali per la Scuola Servizi all'Infanzia Servizio Sociale Servizio Progetti e Politiche sociali</p>
	<p><b>8.11.1 Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico - ristorazione scolastica</b> (rif. PEG 8103 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1) Scheda processo n. 39</p>	<p><i>Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di ristorazione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità (riduzione del costo economico di produzione del pasto)</i></p>	<p>Servizi Comunali per la Scuola</p>
	<p><b>8.12 Sostegno e accompagnamento all'autonomia (adulti)</b> (rif. PEG 8101-8105- RPP 0801-0803- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1) Scheda processo n. 50</p>	<p><i>Agevolare e supportare i percorsi di autonomia con interventi specifici nel campo dell'abitare e dell'inserimento lavorativo</i></p>	<p>Servizio Sociale Servizio Progetti e Politiche sociali Servizio Pianificazione Zonale</p>
Area informazione e orientamento	<p><b>8.13 Informazione orientamento e segretariato sociale</b> (rif. PEG 8105, 8109 – RPP 0801, 0802, 0803) Scheda processo n. 52</p>	<p><i>Orientare all'utilizzo corretto dei servizi e delle risorse del territorio, attraverso una lettura professionale del bisogno espresso e/o latente</i></p>	<p>Servizio Sociale Servizio Progetti e Politiche sociali</p>

## 8.1 Domiciliarità

(rif. PEG 8104-8108-8110 - RPP 0802)

Scheda processo n.44

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

### OBIETTIVI E FINALITA'

Attivare interventi di sostegno alla famiglie e/o alla persona fragile (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano o della persona disabile parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.

### SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

#### **domiciliarità anziani**

assistenza domiciliare

contributi x inserimenti Centri Diurni Integrati

buoni sociali comunali

buoni fragilità (dal 2011-d'ambito)

telesoccorso

valutazione professionale, orientamento e accompagnamento

contributi economici

accompagnamento a rete esterna per aiuti

trasporti anziani

assistenti familiari

#### **domiciliarità disabili**

assistenza domiciliare

assistenza educativa disabili adulti

buono sociale comunale

contributi economici

accompagnamento e invio a rete esterna x aiuti

valutazione e proposta inserimento in Centri Diurni Disabili

inserimento e contributo per Centri Socio Educativi

valutazione professionale, orientamento e accompagnamento

progetti di sollievo temporaneo disabilità grave (Legge 162)

Centri Diurni Disabili

trasporto disabili

assistenti familiari

progetti per l'autonomia (Legge 162)

### MODALITA' D'ATTUAZIONE

All'interno del processo Domiciliarità persone fragili (famiglie con anziani e disabili) gli interventi e i servizi vengono garantiti e sostenuti attraverso un sistema misto di:

- gestione diretta (appalto di servizi): assistenza domiciliare per famiglie con anziani e disabili (socio-assistenziale) ed assistenza educativa disabili.
- erogazione di titoli sociali e di contributi comunali: buono socio-assistenziale comunale per anziani e disabili, ma soprattutto dal 2011 sperimentazione del buono per famiglie con persone fragili, erogato a livello di Ambito distrettuale; sostegno economico alle famiglie con anziani per la frequenza diurna dei Centri diurni integrati
- Accordi di collaborazione e convenzionamento col privato sociale territoriale: per il sostegno degli inserimenti dei disabili in percorsi di centro socio educativo (attualmente sono attivi 2 accordi);

- Lavoro di rete con il volontariato della società civile, soprattutto per la rete di aiuti che complessivamente sostengono la domiciliarità

#### Appalti e convenzioni/accordi in scadenza:

L'appalto per l'assistenza domiciliare anziani e disabili (gestione cooperativa sociale COGESS di Milano) scade il 31/12/2011. Pertanto entro settembre 2011 andrà bandito il nuovo appalto di servizio, che dovrà tenere conto di come si sta orientando e di come sta rispondendo il sistema misto (servizi e titoli) di risposta al bisogno di assistenza alla domiciliarità, anche in relazione all'andamento della composizione dei nuclei degli utenti (anziani, disabili, soli, in famiglia, con prevalenza di assistenza alla persona, con componente o meno di assistenza alla cura complessiva di persona e ambienti).

Appalto per i servizi di assistenza educativa alla disabilità: scadenza ad agosto 2011. E' stata approvata al ripetizione del servizio, ex art. 57 del codice degli appalti, con durata biennale (a tutto agosto 2013).

Accordi per l'inserimento in centri socio educativi di disabili: sono attivi accordi con validità annuale (2011). I servizi di CSE sono tra quelli rispetto ai quali è di particolare opportunità andare nella direzione dell'accreditamento di Ambito per dare la maggiore stabilità di cornice all'intervento, ma soprattutto di definizione del livello di rilevanza e conseguente sostegno economico pubblico pluriennale all'intervento, anche attraverso specifica finalizzazione di risorse del FRS e FNA, ma anche la "stabilizzazione" del costo per l'A.C. e l'eventuale valutazione omogenea dei criteri di partecipazione al costo dei servizi da parte dell'utenza.

Sostegno alla spesa di inserimento anziani in CDI: nel 2011 va gestito il passaggio da relazione di pagamento della quota comunale direttamente ai gestori dei servizi, ad erogazione di contributo con trasferimento di somme ai beneficiari dell'intervento.

**Buoni fragilità** - da Gennaio 2011 vengono erogati in forma associata dall'Ufficio di Piano per i 4 comuni dell'Ambito, attraverso l'emanazione e approvazione di linee guida condivise tra ASL e Comuni al fine di rispondere in modo integrato e coordinato ai bisogni sociali e assistenziali delle famiglie con compiti di cura a domicilio di persone fragili.

Questa attività si inserisce all'interno delle nuove forme di sostegno alla domiciliarità per favorire una presa in carico globale del nucleo familiare al cui interno è presente una persona fragile, andando a proporre uno strumento personalizzato e flessibile che risponda in maniera mirata ai bisogni espressi e che sostenga la famiglia nei suoi compiti di cura e di assistenza.

**Assistenza familiare** - Lo sportello opera attraverso l'accoglienza delle famiglie con colloqui di primo e secondo livello: la prima fase è concepita per essere il momento dell'analisi, della definizione del bisogno assistenziale e dell'orientamento agli interventi e ai servizi offerti nel territorio a sostegno della domiciliarità. Il secondo colloquio si propone invece come supporto nell'incontro con l'assistente familiare. Completa il quadro dei servizi offerti alle famiglie con persone fragili la possibilità di accedere agli incentivi economici.

**Progetti per l'Autonomia (ex Legge 162)** – Sono interventi e progetti personalizzati a favore di persone disabili gravi, di età compresa prioritariamente nella fascia 15-64 anni, programmati dai Servizi Sociali e/o dalle organizzazioni del 3° Settore.

In generale le tipologie di intervento coprono i seguenti bisogni:

- a) Attività di sostegno alla persona disabile ed alla sua famiglia;
- b) Percorsi di "accompagnamento" sia della persona disabile sia della sua famiglia, che promuovano forme di emancipazione/autonomia della persona disabile dal contesto familiare;
- c) Interventi di sollievo alle famiglie di persone disabili;
- d) interventi di "avvicinamento alla residenzialità";
- e) Prestazioni assistenziali aggiuntive rese all'interno delle comunità alloggio finalizzate al miglioramento della qualità della vita.

## LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è la **Legge regionale 3/2008** (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale).

E' di particolare rilievo sia il fatto che la normativa regionale è in via di modifica ed integrazione (fattore famiglia/ varie modifiche alla Legge 3/2008 in particolare, ma non solo, all'art. 8 che prevede tra le altre cose i criteri per la definizione della partecipazione degli utenti ai costi dei servizi) sia il fatto che la Regolamentazione comunale è stata oggetto di giustizia amministrativa, con recente pronuncia in Consiglio di Stato, che comporta alcune modifiche al complessivo assetto regolamentare.

Rispetto poi alla particolare materia dei servizi alla persona e del coinvolgimento e valorizzazione del terzo Settore è di particolare rilievo e va tenuto presente il recente indirizzo regionale espresso con **DGR n.1353 del 25/2/2011** "Linee guida per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione degli enti del terzo settore nell'ambito dei servizi alla persona e alla comunità", ai fini della migliore modalità di scelta di strumenti per la promozione e il sostegno della complessiva rete degli interventi sociali.

A livello regionale poi rispetto agli interventi per la disabilità è di particolare interesse la **DGR 983 del 15/12/2010** "Determinazioni in ordine al Piano d'Azione Regionale-PAR-per le politiche in favore delle persone con disabilità" nonché i conseguenti atti attuativi a cui darà luogo, per una realizzazione di interventi integrati e coerenti (nei diversi contesti) ed in continuità (delle diverse fasi della vita).

**Buoni Fragilità** e lo sportello "**Assistenza Familiare**" nascono all'interno del tavolo di consultazione 3 settore e tecnico AREA Anziani e Disabili(Documento di Programmazione Zonale 2009/2011) per dare seguito alle indicazioni emanate con **DGR n. 8243/08** e successive emanazioni che istituiscono, dal 2009, il Fondo Regionale Non Autosufficienza finalizzato a promuovere le attività di mantenimento a domicilio della persona Fragile.

Un passaggio strategico si configurerà alla fine dell'anno 2011, quando gli organi politici saranno chiamati ad una decisione in merito al proseguo di queste due attività in chiave gestionale, prevedendo l'eventuale passaggio nell'Azienda Speciale oppure continuando in deroga con la Cooperativa Sociale CAF ACLI che attualmente gestisce il servizio sulla base di un accordo di collaborazione.

**progetti per l'Autonomia (ex Legge 162)** – sono finanziati attraverso una quota parte del FNPS con riferimento alle "MISURE DI SOSTEGNO A FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITA' GRAVE (ex Legge 162/98)"

Resta inteso che per questo processo, così come per gli altri che coinvolgono le politiche sociali, il quadro programmatico è quello stabilito a livello zonale con l'approvazione del Piano di Zona sociale 2009- 2011

## CRITICITÀ

Evoluzione normativa, esiti del contenzioso in via di giustizia amministrativa (Consiglio di Stato) per la regolamentazione comunale, co-presenza di interventi "regolamentati" a livello comunale e a livello di Ambito non sempre in omogeneità, comportano sia la necessità di rivedere continuamente gli interventi, sia l'opportunità di cominciare a spostare l'ottica della visione, delle finalità e della garanzia degli interventi dando una cornice di coerenza ed unitarietà nel medio e lungo periodo.

Nella contingenza, sul 2011, saranno di gestione critica le ricadute della pronuncia del Consiglio di Stato rispetto al ripristino del sistema pre-effetto tar sui servizi di assistenza domiciliare e la modifica, con parziale travolgimento degli effetti tar, sulla contribuzione a sostegno della spesa per CDI.

L'eventuale riduzione delle risorse nazionali e regionali per il 2012, stimata da diverse ed autorevoli fonti, metterebbe a serio rischio il mantenimento dei servizi a sostegno della cura a domicilio e, cosa ancor più grave, produrrà la sospensione di interventi innovativi/sperimentali non ancora consolidati in modelli di servizio, con una perdita in termini di competenze/capitale sociale e di risposta ad un bisogno sempre più alto, senza per altro aver capitalizzato la spesa sin qui dedicata.

## **RISORSE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

## **8.1.1 Domiciliarità -Gestione Centri Diurni Disabili**

(rif. PEG 8104 – RPP 0802 -Rif. PDO AREA 2 Ob. H1 )

Scheda processo n. 45

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** Stefano Polenghi, Roberta Pazzi

### **OBIETTIVI E FINALITA'**

Garantire la gestione dei Centri Diurni Disabili (4 unità di cui 3 ubicate a Cusano Milanino e 1 a Cinisello Balsamo) a livello di ambito, secondo criteri di qualità e di professionalità con contestuale contenimento del costo economico

### **SERVIZI EROGATI (OUTPUT)**

Centri Diurni Disabili

### **MODALITA' D'ATTUAZIONE**

Per l'anno 2011 i servizi saranno gestiti, come di consueto, attraverso apposita delega all'ASL Monza Brianza.

Parallelamente si compirà l'iter che porterà alla gestione sovracomunale attraverso apposito soggetto gestore. Tale iter è sintetizzabile nelle seguenti fasi:

- 1) Studio di fattibilità con definizione del soggetto giuridico più idoneo, del quadro giuslavoristico relativo all'inquadramento del personale, del conto economico (business-plan) del soggetto giuridico;
- 2) Rapporto con l'ASL competente per la definizione delle relative dotazioni professionali
- 3) Elaborazione della documentazione di base (Statuto)
- 4) Discussione e approvazione da parte dei Consigli Comunali
- 5) Diffusione pubblica del processo di realizzazione della gestione comunale con il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore
- 6) Realizzazione operativa

### **LINEE GUIDA**

Le decisioni assunte in sede di approvazione del Piano di Zona di Ambito 2009- 2011, previste in apposito allegato all'Accordi di Programma con i quali i comuni di Cinisello Balsamo, Cormano, Bresso, Cusano Milanino, Paderno Dugnano, l'ASL Milano e l'ASL Monza Brianza definivano i tempi per il passaggio di gestione dei servizi CDD.

### **CRITICITÀ**

Gli aspetti più rilevanti riguardano:

- 1) L'elevato numero dei soggetti coinvolti nel processo decisionale;
- 2) Il processo decisionale con l'ASL per quanto attiene il personale;

### **RISORSE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

## 8.2 Residenzialità

(rif. PEG 8104 – RPP 0802)

Scheda processo n. 46

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

### OBIETTIVI E FINALITA'

Assicurare - quale estrema ratio - interventi necessari al perseguimento delle finalità primarie di garanzia della residenzialità di anziani e disabili, laddove non siano sostenibili altri interventi di domiciliarità

### SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

#### **Residenzialità anziani**

contributo per inserimento in case di riposo e Residenze Sanitarie Assistite

#### **Residenzialità disabili**

contributo per inserimento in Residenze Sanitarie Disabili, comunità alloggio

### MODALITA' D'ATTUAZIONE

All'interno del processo Residenzialità per persone fragili (anziani e disabili) gli interventi e i servizi vengono garantiti e sostenuti attraverso:

erogazione di contributi comunali: a parziale sostegno delle rette delle strutture per anziani e per disabili individuate.

In particolare rispetto alle strutture per disabili, in considerazione della differenziazione di gravità, della tipologia di disabilità, delle differenti aree di funzionalità e della prevalenza del bisogno, viene svolto dal Servizio sociale un rilevante ruolo di sostegno e orientamento nella ricerca della struttura più adeguata.

In generale, sia per anziani che per disabili, ad oggi è comunque garantito, nei limiti delle risorse disponibili a bilancio, l'intervento comunale in qualunque struttura individuata dagli interessati. Questo garantisce una maggiore libertà di scelta da parte degli interessati a fronte di un aggravio di gestione amministrativa nonché di minore controllo della complessiva spesa e dei complessivi interventi sostenibili dal Comune.

### LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è la **Legge regionale 3/2008** (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale).

E' di particolare rilievo sia il fatto che la normativa regionale è in via di modifica ed integrazione (fattore famiglia/ varie modifiche alla Legge 3/2008 in particolare, ma non solo, all'art. 8 che prevede tra le altre cose i criteri per la definizione della partecipazione degli utenti ai costi dei servizi) sia il fatto che la Regolamentazione comunale è stata oggetto di giustizia amministrativa, con recente pronuncia in Consiglio di Stato, che comporta alcune modifiche al complessivo assetto regolamentare, anche in relazione alla partecipazione al costo della residenzialità per anziani e disabili.

In particolare il pronunciato CdS, stabilendo la precettività dell'art. 3 comma 2 ter del D.Lgs 109/98, rende necessario differenziare sia dal punto di vista soggettivo (rispetto a disabili con invalidità grave e permanente certificata ai sensi della legge 104 e anziani ultra65enni con invalidità certificata Asl) che oggettivo (inserimenti in strutture socio-sanitarie) la valutazione della situazione economica dell'interessato per la determinazione della contribuzione comunale al costo dei servizi di residenzialità.

## CRITICITÀ

Oltre alle criticità derivanti dalla vicenda relativa ai ricorsi sulla regolamentazione comunale, occorrerà affrontare sul 2011 il passaggio da versamento delle quote di contribuzione comunale anziché direttamente alle strutture, direttamente agli interessati.

Inoltre per il futuro, sia ai fini della programmazione della spesa, che della valutazione degli interventi sostenibili, che della necessità di differenziare le situazioni di intervento pubblico contingibile ed urgente (es. casi di tutela in capo all'Ente che possono accadere in qualunque momento senza possibilità di previsione), vanno studiate le forme per gestire diversamente tali interventi (es. convenzionandosi direttamente per alcuni posti da gestire mediante graduatorie, e tenendo invece le disponibilità più "libere" per gli interventi di tutela in senso stretto), soprattutto se si tiene presente che tendenzialmente si parla di residenzialità "definitiva" (nel senso che ci si trova di fronte ad un bisogno tendenzialmente definitivo a fronte di possibilità di sostegno pubblico su base annua).

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### 8.3 *Aggregazione.*

(rif. PEG 8104 - RPP 0802)

Scheda processo n. 47

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

## OBIETTIVI E FINALITÀ

Supportare le forme di aggregazione presenti sul territorio attraverso la messa a disposizione di risorse tecniche ed economiche, luoghi adeguati e specifiche progettazioni

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT) E MODALITÀ D'ATTUAZIONE

casa del sole (s. Eusebio)

centri aggregazione anziani

lavori socialmente utili

vacanze anziani

## MODALITÀ D'ATTUAZIONE

Per tutti i servizi erogati la scelta dell'accordo di collaborazione/convenzione ha permesso negli anni di rendere il privato sociale cittadino più autonomo e maggiormente consapevole rispetto al coinvolgimento degli anziani del territorio, utilizzando le attività realizzate come strumento di inclusione sociale di utenti spesso fragili e isolati dal contesto sociale.

Inoltre con l'inaugurazione della CASA DEL SOLE, prevista per l'estate 2011, si è non solo concretizzata l'idea della collaborazione tra pubblico/privato (vd. convenzione tra ALER,

CONSORZIO IL SOLE E AMMINISTRAZIONE COMUNALE), ma si è aperta la strada a forme di sperimentazione di offerte sociosanitarie innovative in risposta ai bisogni emergenti in tema di residenzialità, con uno sguardo rivolto anche alla comunità limitrofa, alla quale sarà proposto un luogo di aggregazione "protetto", accompagnato da alcuni servizi di prossimità per anziani del quartiere, nel tentativo di preservarne l'autonomia e il benessere psico-fisico.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **8.4 Accompagnamento all'autonomia (disabili)**

(rif. PEG 8104-8105- RPP 0802)

Scheda processo n. 48

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

## OBIETTIVI E FINALITA'

Garantire percorsi di inserimento lavorativo e specifiche progettazioni finalizzate all'aumento dell'autonomia delle persone fragili (disabili)

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Contributi per inserimento in Servizi Formazione per l'Autonomia e Laboratori protetti percorsi per l'autonomia (comunità di via verga)  
contributi per percorsi di autonomia (comunità alloggio)  
valutazione e segnalazioni al Servizio Inserimenti Lavorativi (disabili)  
servizio inserimento lavorativo (sisl) per disabili  
progetti per l'autonomia (Legge162)

## MODALITA' D'ATTUAZIONE

All'interno del processo Accompagnamento all'Autonomia Disabili, gli interventi e i servizi vengono garantiti e sostenuti attraverso un sistema misto di:

- Accordi di collaborazione e convenzionamento col privato sociale territoriale: per il sostegno degli inserimenti dei disabili in laboratori protetti e Servizi di Formazione all'autonomia (accordi di durata annuale, attualmente ne sono attivi 3, ed 1 è in via di definizione), per il sostegno all'avvio della gestione a titolarità del privato sociale della struttura di via Verga, destinata a percorsi per l'autonomia a favore della disabilità sopravvenuta (accordo con AIAS Città di Monza, durata dicembre 2010-dicembre 2016);
- erogazione di contributi comunali a sostegno delle rette di inserimento (temporaneo, in relazione al progetto individuale di accompagnamento ad altra residenzialità) in comunità alloggio

- partecipazione del Comune ad AFOL per la gestione del servizio di inserimento lavorativo per cittadini disabili certificati e cittadini in situazione di disagio sociale

Di particolare delicatezza è l'accompagnamento ed il monitoraggio da fare alla nuova modalità di garanzia sul territorio dell'offerta sociale a favore della disabilità adulta sopravvenuta, attraverso il servizio garantito dall'AIAS presso la struttura di proprietà comunale di via Verga 9. Inoltre il Servizio sociale comunale dovrà utilizzare appieno la disponibilità di 12 posti per utenti in carico al SS stesso, da inserire in tali percorsi di accompagnamento all'autonomia.

## LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è la **Legge regionale 3/2008** (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale) e le varie disposizioni regionali in relazione alle Unità d'offerta sociale e al sostegno e promozione della società civile e del terzo e quarto settore (indirizzo regionale espresso con **DGR n.1353 del 25/2/2011** "Linee guida per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione degli enti del terzo settore nell'ambito dei servizi alla persona e alla comunità", ai fini della migliore modalità di scelta di strumenti per la promozione e il sostegno della complessiva rete degli interventi sociali).

A livello regionale poi rispetto agli interventi per la disabilità è di particolare interesse la **DGR 983 del 15/12/2010** "Determinazioni in ordine al Piano d'Azione Regionale-PAR-per le politiche in favore delle persone con disabilità" nonché i conseguenti atti attuativi a cui darà luogo, per una realizzazione di interventi integrati e coerenti (nei diversi contesti) ed in continuità (delle diverse fasi della vita).

## CRITICITÀ

Per quanto attiene il servizio di inserimento sisl si è riscontrato, già a partire dal 2010 ma in maniera più consistente nel 2011, una diminuzione delle borse lavoro finalizzate e delle assunzioni di utenti disabili,/fragili dovute in larga parte alla crisi economica in atto e che ha avuto forti ripercussioni anche sul tessuto di coop.sociali di tipo A e B presenti nel territorio del Nord Milano.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 8.5 Protezione giuridica

(rif. PEG 8104-8108 – RPP 0802-0804)

Scheda processo n. 49

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

### OBIETTIVI E FINALITA'

Gestire le misure di protezione in modo corretto secondo le disposizioni del Tribunale; incentivare il terzo settore del territorio a forme di collaborazione per la promozione e la gestione delle misure di protezione per soggetti fragili (anziani e disabili).

### SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Valutazione e ricorsi al Giudice Tutelare  
gestione di misure di protezione giuridica (tutele e curatele)  
consulenza e supporto (ambito)

### MODALITA' D'ATTUAZIONE

Il Giudice Tutelare generalmente assegna tali misure di protezione all'Ente Comune solo quando non è possibile individuare parenti adeguati a svolgere il compito sia per situazioni di elevata conflittualità sia per situazioni di "fragilità socio-culturale".

Le funzioni così assegnate dal GT sono state delegate dal Sindaco al funzionario (ad esclusione dei minori) del servizio misure di protezione giuridica che - nel ruolo di tutore/amministratore di sostegno - agisce, quando i provvedimenti lo prevedono, in nome e per conto del tutelato e che si pone, anche nei confronti dei Servizi Comunali, (servizi fiscali, servizi sociali, servizi demografici, servizi cimiteriali, ufficio tecnico, etc.) formalmente come un soggetto richiedente servizi ed interventi. .

L'esercizio delle misure di protezione necessita, fra l'altro, :

- capacità di lettura del contesto e dei bisogni dei beneficiari;
- abilità nel gestire relazioni complesse: con i beneficiari, con la rete parentale ed amicale, con i servizi di riferimento, con gli istituti di credito, etc.
- capacità di assumere responsabilità di "peso" come ad esempio il consenso informato per interventi chirurgici, ricoveri in strutture, locazione e/o vendita di alloggi per recuperare risorse necessarie a pagare le rette di ricovero etc.

Il Servizio sociale comunale, nei casi in cui valuta la necessità di tutelare una persona incapace di provvedere da sé alla garanzia dei propri interessi di cura e assistenza e senza una rete familiare/sociale in grado di attivarsi in tal senso, promuove il ricorso al Giudice Tutelare per la nomina di una misura di protezione a favore dell'incapace.

**Consulenza e supporto al Servizio Sociale** – rientra tra le priorità indicate nel documento di programmazione zonale 2009/2011 al fine di realizzare un Ufficio di Protezione Giuridica di Ambito in rete con i PUNTI DI PROSSIMITA' gestiti dalle realtà del 3 settore (ANFASS), con l'obiettivo di innalzare la qualità del servizio prevedendo la collaborazione con figure professionali non previste nell'organico dell'ente pubblico (Avvocati; Commercialisti ect) e producendo nel tempo vantaggi economici/gestionali.

### LINEE GUIDA

Titoli X e XII del Codice civile - Titolo II del codice di procedura civile

## CRITICITÀ

**Consulenza e supporto al Servizio Sociale** – il lavoro di studio e analisi mette in luce due macro criticità. La prima connessa alla mancanza di buone prassi condivise dai servizi sociali dei 4 comuni dell'ambito, che richiederà un intenso lavoro di costruzione di linguaggi e strumenti omogenei.

La seconda criticità riguarda i rapporti con i Tribunali di competenza (Monza e Milano) con i quali è necessario e prioritario collaborare al fine di condividere e semplificare le procedure organizzative di accesso e qualificazione dei servizi della giustizia.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## ***8.6 Tutela minori e sostegno capacità genitoriali.***

(rif. PEG 8101 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1)

Scheda processo n. 42

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** Mauro Papi

## OBIETTIVI E FINALITÀ

Garantire tutti gli interventi di accompagnamento per l'uscita dalla fragilità socio-educativa delle famiglie con minori, nonché interventi di tutela minorile in senso stretto

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Assistenza educativa minori

Affido familiare (in famiglie affidatarie o comunità di tipo familiare)

inserimenti diurni Comunità Leggera

inserimenti Comunità (minori soli)

inserimenti Comunità (mamma+minore)

monitoraggio, sostegno, controllo su mandato dell'Autorità Giudiziaria

garanzia diritto di visita (spazio neutro e visite protette)

indagini disposte da Autorità Giudiziaria Civile o Penale

orientamento-accompagnamento verso altri servizi territoriali

penale minorile (assistenza al minore)

valutazioni, segnalazioni e inserimento presso servizi all'infanzia comunali, servizi ricreativi (con eventuale contributo indiretto)

contributi indiretti per refezione scolastica

spazio neutro (rif. Piano di Zona)

prevenzione disagio giovanile

prevenzione disagio in ambito scolastico

## MODALITA' D'ATTUAZIONE

All'interno del processo Tutela Minori e Sostegno alle capacità genitoriali, gli interventi e i servizi vengono garantiti e sostenuti attraverso un sistema misto di:

- gestione diretta con personale dipendente (assistenti sociali) e incaricato (psicologi): per lo svolgimento delle indagini disposte dall'A.G. civile e penale, per monitoraggio, sostegno, controllo su mandato dell'Autorità Giudiziaria, visite protette, orientamento e accompagnamento verso altri servizi territoriali competenti (in particolare Consultori), per individuazione ed abbinamento delle famiglie affidatarie
- gestione diretta mediante appalto di servizi: assistenza educativa domiciliare per il servizio di assistenza educativa domiciliare (appalto unico per assistenza educativa personalizzata e cag, ad ATI La Grande Casa e Torpedone, fino a tutto il 31/8/2013)
- erogazione di contributi comunali indiretti (agevolazioni/esenzioni tariffarie) per i nuclei familiari in carico ai Servizi Sociali: per la frequenza a servizi educativi/ricreativi per minori e per servizio mensa scolastica)
- convenzionamento con i gestori di offerta sociale per collocamento minori e collocamento mamma-bambino nonché per l'inserimento in comunità leggera
- erogazione contributi affido familiare

In particolare rispetto all'inserimento temporaneo di minori in comunità (di tipo familiare e comunità residenziale) su provvedimento dell'Autorità giudiziaria o provvedimento di collocamento ex art. 403 cc, il Servizio sociale individua la struttura più adeguata ai bisogni della situazione concreta di tutela minorile.

Questo comporta la sussistenza di molte relazioni contrattuali attive tra A.C. e comunità, in relazione ai singoli inserimenti. La stessa cosa vale anche per gli inserimenti mamma-bambini, disposte d'Autorità.

Rispetto alla Comunità educativa residenziale territoriale di via L. Da Vinci: è stato prorogato a tutto il 2011 l'appalto per la gestione con annessa assegnazione della struttura di proprietà comunale.

E' in corso di definizione (in collaborazione col Settore LLPP) la predisposizione di un bando per l'assegnazione pluriennale (almeno decennale) della struttura di proprietà comunale di via Luini 18 con finalizzazione destinata all'Unità d'offerta sociale Comunità residenziale per minori, per tentare di garantire comunque sul territorio comunale l'esistenza di tale risorsa, pur al di fuori di una gestione su appalto pubblico, bensì in piena autonomia da parte del privato sociale che diverrà titolare del servizio a tutti gli effetti. Sarà comunque garantito il servizio di pronto intervento per minori (da effettuarsi anche fuori territorio, ma da garantire in via prioritaria attraverso il soggetto assegnatario della struttura di via Luini)

Comunità leggera: è in via di realizzazione la struttura di proprietà comunale da destinare a questo necessario intervento educativo (di residenzialità educativa diurna) "intermedio" tra l'educativa domiciliare e la residenzialità extra- nucleo. I tempi per gli atti gestionali dipendono da quelli strutturali

In attesa della realizzazione di tale risorsa sul territorio, vengono comunque garantiti progetti individualizzati con attivazione di servizio di comunità leggera attraverso acquisizione diretta del servizio attraverso il privato sociale presente anche nei comuni limitrofi e che garantisce tale servizio.

**Spazio Neutro** – è un servizio di ambito gestito dai servizi Sociali che nasce per:

- mantenere e sostenere le relazioni tra il bambino e la sua famiglia anche in situazione di grave e profonda crisi quali: divorzio conflittuale, separazione, affido;
- proteggere il minore dall'esposizione a situazioni di rischio o pregiudizio, all'interno della relazione con l'adulto.

Per il 2011 e per gli anni seguenti si proseguirà con l'affidamento di incarico professionale (attraverso apposita selezione pubblica) per gli psicologi, mantenendo inalterata la spesa, giacché, tale incarico non si configura come consulenza ma prestazione di servizio indispensabile alla corretta esecuzione dei servizi ad essa correlati, delle funzioni comunali e, in ultima analisi, del raggiungimento delle finalità del presente processo.

## LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è costituita principalmente dalla **Legge regionale 34/2004** "Politiche regionali per i minori" e dalla **Legge regionale 23/1999** "Politiche regionali per la famiglia", oltre che dalla Legge regionale 3/2008 (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale).

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **8.7 Sostegno alla disabilità (minori)**

(rif. PEG 8104 - RPP 0802)

Scheda processo n. 43

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

## OBIETTIVI E FINALITA'

Garantire interventi educativi in ambito extra-scolastico per minori con disabilità medio gravi.

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Assistenza educativa extra-scolastica  
assistenza educativa domiciliare  
voucher per assistenza educativa (ricreativo-aggregativo)  
buoni disabili  
monitoraggio e accompagnamento verso servizi ricreativi estivi comunali

## MODALITA' D'ATTUAZIONE

All'interno del processo Sostegno alla Disabilità (minori) gli interventi e i servizi vengono garantiti e sostenuti attraverso un sistema misto di:

- gestione diretta (appalto di servizi): assistenza educativa (domiciliare ed extra-scolastica)
- erogazione di titoli sociali: 1) buono socio-assistenziale comunale per disabili, 2) dal 2011 sperimentazione del buono per famiglie con persone fragili, erogato a livello di Ambito distrettuale; 3) voucher per assistenza educativa personalizzata in contesto ricreativo-aggregativo per minori disabili durante i periodi di chiusura scolastica

- offerta ricreativa estiva: viene curato, attraverso l'appalto di gestione dei servizi ricreativi estivi (cre comunali), che prevede appositamente per i minori con disabilità i necessari supporti educativi individualizzati, l'accompagnamento ed il monitoraggio, attraverso referente educativo comunale, degli inserimenti di minori con disabilità l'offerta pubblica complessiva

Accreditamento e voucher: In particolare, per garantire la migliore e complessiva integrazione educativo/ relazionale/ ricreativa dei minori con disabilità certificata, per garantire, anche al di fuori del contesto scolastico, e soprattutto nei periodi di chiusura scolastica, la continuità di interventi di natura educativa, si sta sperimentando da qualche anno il sistema dell'accREDITamento e conseguente voucherizzazione dell'offerta educativa individualizzata pensata in tale cornice. Mediamente vengono garantiti circa 15 percorsi individualizzati così sostenuti presso offerte aggregative/ricreative soprattutto estive. Anche per l'anno 2011 si darà continuità all'accREDITamento della cooperativa CODESS sociale.

Entro il termine dell'anno 2011 verrà predisposta in via generale per il prossimo triennio la procedura per garantire la complessiva offerta dell'assistenza educativa individualizzata per minori in contesto extra scolastico (durante tutto l'anno con prevalenza sui periodi di chiusura scolastica) attraverso accREDITamento e voucherizzazione del servizio, per una complessiva spesa annua di circa 40.000 euro, anche in considerazione del connesso ampliamento del bisogno in contesto scolastico (diritto allo studio-v. processo Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico) che vede sempre più utilizzato il servizio educativo complessivamente appaltato a CODESS nel contesto quasi esclusivamente scolastico.

Appalto per assistenza educativa individualizzata: il contratto di gestione è unico per tutta l'assistenza educativa a favore di disabili (minori e adulti), in ambito scolastico ed extra scolastico, ed è in scadenza col 31/8/2011. Sono state predisposte le procedure per la ripetizione del servizio ex art. 57 del codice unico dei contratti pubblici, per dare continuità a tutto il 31/8/2013. Ovviamente, a fronte di risorse finanziarie definite, la priorità d'intervento rispetto ai minori, è quella destinata all'intervento educativo in ambito scolastico, come principale luogo di integrazione e relazione e a fronte di un costante trend negli anni di crescita dei numeri di minori necessitanti tale intervento, necessariamente decresce la possibilità di soddisfare tale tipo di bisogno (educativo) anche in contesto extra-scolastico.

## LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è la **Legge regionale 3/2008** (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale). Di particolare rilievo è la **Legge 104/1992** "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".

A livello regionale poi rispetto agli interventi per la disabilità è di particolare interesse la **DGR 983 del 15/12/2010** "Determinazioni in ordine al Piano d'Azione Regionale-PAR-per le politiche in favore delle persone con disabilità" nonché i conseguenti atti attuativi a cui darà luogo, per una realizzazione di interventi integrati e coerenti (nei diversi contesti) ed in continuità (delle diverse fasi della vita).

## CRITICITÀ

A fronte del complessivo incremento di assistenza educativa individualizzata a favore dei minori con disabilità, come detto, si dà priorità d'intervento in ambito scolastico e questo comporta la possibilità di interventi troppo residuali in ambito extra-scolastico. In parte si sta cercando di affrontare il bisogno con l'accREDITamento e la voucherizzazione dell'assistenza educativa in periodo estivo (o comunque di chiusura scolastica) presso servizi aggregativi, ma occorrerà implementare le risorse a ciò dedicate, dandovi stabilità, e il sistema dell'accREDITamento dal 2012.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **8.8 Sostegno all'autonomia dei giovani 15-25 anni**

(rif. Peg 8101 - RPP 0801 Rif. PDO AREA 2 Ob. G2)

Scheda processo n. 41

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:**

## OBIETTIVI E FINALITA'

Garantire interventi di prevenzione e aggregazione giovanile

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Progetti per lo sviluppo della creatività e delle competenze,  
centro aggregazione giovanile,  
progetti di prevenzione in ambito giovanile

## MODALITA' D'ATTUAZIONE

Progetti e interventi di partecipazione, aggregazione, formazione, sviluppo della creatività e delle competenze trasversali/life skills; sono interventi che intendono promuovere lo sviluppo e l'implementazione delle competenze trasversali/life skills, attivare percorsi che favoriscano dell'occupazione giovanile e percorsi di promozione della cittadinanza europea. Al fine di garantire una reale efficacia degli interventi di prevenzione diventa strategico il proseguimento, lo sviluppo e l'implementazione di progetti e attività che moltiplichino le opportunità di formazione, conoscenza, esperienza, partecipazione dei minori e giovani. La cornice di riferimento di queste azioni deve necessariamente misurarsi con una realtà sociale, culturale e lavorativa che chiede ai giovani sempre maggiori e diversificate competenze tecnico professionali ma anche una straordinaria flessibilità e capacità di adeguarsi ai rapidi e veloci cambiamenti sapendo affrontare in modo adeguato e all'altezza la richiesta dei flessibilità e ridefinizione delle proprie competenze. Per tale ragione pare opportuno sviluppare progettualità a medio lungo termine che offrano ai giovani occasioni di misurarsi con dimensioni sociali, culturali e relazionali fuori dalla routine e dal setting relazionale abituale. Gli straordinari risultati ottenuti, e documentati, sui giovani cinisellesi, risultato di una proficua collaborazione con le istituzioni educative di ordine superiore, confortano la direzione progettuale che questo servizio intende perseguire. Si prevede per quest'anno:

la partecipazione a scambi giovanili multilaterali in collaborazione con gli istituti di istruzione superiore;

l'attivazione di un percorso progettuale specifico di sviluppo sull'intero programma di iniziativa europea "Youth in Action -Gioventù in Azione", destinato a giovani tra i 15 e i 30 anni;

l'attivazione di un percorso progettuale specifico di sviluppo sull'intero programma di iniziativa europea "Life Long Learning", destinato a giovani tra i 15 e i 30 anni e a professionisti che operano in ambito giovanile;

la partecipazione a Bandi di iniziativa ministeriale, regionale provinciale, nonché delle Fondazioni specificamente destinati alla partecipazione diretta anche sotto forma di impiego temporaneo di giovani;

il consolidamento del partenariato europeo con la rete Drums for Peace e l'eventuale creazione di un nuovo network europeo che valorizzi e sviluppi competenze e professionalità delle realtà del territorio che lavorano con i giovani

la collaborazione nella realizzazione e finalizzazione delle attività del Tavolo Giovani gestito e coordinato dallo staff del Sindaco;

la prosecuzione dei progetti di servizio civile nazionale;

lo sviluppo e il potenziamento dei servizi informativi on line: pagine giovani e newsletter giovani

prosecuzione delle attività in partenariato con la provincia di Milano Assessorato alla Politiche giovanili: carta giovani, azione province giovani, concorso fotografico carta giovani, consulta politiche giovanili, progetto "In-Canto"

sviluppo della collaborazione con Settore Cultura e Sport: vs take part 2011, progetto biblioteche.

Coordinamento, sviluppo ed erogazione di servizi educativi strutturati per l'aggregazione giovanile; sono interventi volti a favorire processi di aggregazione tra pari, l'acquisizione di competenze relazionali di base e sostenere percorsi di formazione e crescita individuale. Il buon esito nel riavvio delle attività del servizio di aggregazione CAG Icaro permette di rilanciare la rete dei servizi e spazi aggregativi. Oltre al monitoraggio dell'efficacia delle attività proposte del CAG Icaro si vuole stimolare il coordinamento della rete anche con gli oratori cittadini, partendo dai quartieri 2 e 3, per lo sviluppo di una linea comune di azione e per favorire il sostegno reciproco nonché lo scambio di buone prassi.

Si prevede per quest'anno:

- la partecipazione di servizi e spazi aggregativi al take part 2011
- il sostegno al Punto Accessibile del Quartiere Crocetta;
- il sostegno alle attività del CAG 1,2,3...molti di S. Eusebio.

Progetti di prevenzione all'abuso di sostanze psicotrope in ambito formale, non formale e informale.

Sono interventi indirizzati a prevenire il rischio di esclusione sociale, l'abuso di sostanze psicotrope legali e illegali. nonché comportamenti anti-sociali individuali e di gruppo connotati per la trasgressione di regole di convivenza. Beneficiari sono minori e giovani che esprimono il proprio disagio attraverso comportamenti antisociali, trasgressivi, di isolamento sociale o di attacco al sé. Le attività articolate e basate sull'analisi dei dati del fenomeno su scala territoriale, sono attuate in rete con i servizi sociali e sociosanitari (Servizio Sociale, Consultori adolescenti, AO Bassini; CPS, Uompia, UOMTS, CAG). Questa collaborazione risponde al bisogno di articolare interventi in rete adeguati alla tipologia del disagio rilevato che, negli ultimi anni, ha sfumature che non consentono la strutturazione di servizi ed interventi standardizzati. I risultati sono decisamente positivi sia in termini di efficace risposta ai bisogni dei diretti interessati (minori, giovani e anche loro famiglie) sia in termini di collaborazione con le diverse realtà operanti sul territorio. Gli interventi si fondano su una metodologia di lavoro innovativa, capace di cogliere i segnali di disagio sociale e psicologico dei giovani e delle loro famiglie, lavorando in un'ottica multidisciplinare e attivando tempestivamente la rete e le risorse esistenti sul territorio. Si prevede per quest'anno:

- la attivazione del progetto stravagante per il monitoraggio e intervento sui gruppi informali del quartiere 3;
- il coordinamento con asl milano per gli interventi di prevenzione nelle scuole (modello life skills training della Regione Lombardia);
- il coordinamento con AO Bassini e il Progetto Adolescenti in Pronto Soccorso;

la realizzazione di un convegno/giornata di studio per la sensibilizzazione e rilancio delle politiche di prevenzione sul territorio;  
l'attivazione di percorsi di prevenzione specifica all'interno del CAG Icaro.

**progetti di prevenzione in ambito giovanile** - si inseriscono nell'ambito territoriale di Cinisello Balsamo all'interno degli interventi rivolti a famiglie con figli adolescenti che esprimono il proprio disagio attaccando il sé corporeo in differenti modi. Questa collaborazione nel tempo ha infatti dato i risultati decisamente positivi sia in termini di efficacia per i diretti interessati (cioè le famiglie e i figli adolescenti) sia in termini di collaborazione con diverse realtà operanti sul territorio grazie un intenso lavoro di sensibilizzazione.

Le attività finanziate anche per il prossimo anno da FONDAZIONE CARIPLO si propongono

- di ampliare tale collaborazione estendendola al territorio e connettendosi con le buone prassi esistenti;
- si fondano su una metodologia di prevenzione/intervento innovativa, capace di cogliere i segnali di disagio psicosociale dei giovani e delle loro famiglie e di rispondervi in modo tempestivo, diretto, costruttivo, efficace, facilmente accessibile, lavorando in un'ottica multidisciplinare e in rete con le risorse esistenti sul territorio

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **8.9 Conciliazione e pari opportunità**

(rif. PEG 8109 RPP 0801-0802-0803- Rif. PDO AREA 2 Ob. H2)

Scheda processo n. 51

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** tutti i dirigenti

## OBIETTIVI E FINALITA'

Promuovere azioni finalizzate alla realizzazione di pari opportunità all'interno e esterno dell'ente e alla conciliazione dei tempi di vita, di cura e di lavoro.

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Piano territoriale degli orari

tavolo pari opportunità

corsi di lingua italiana per madri straniere

tutela delle donne

tutela della salute cittadini immigrati

"rete Tratta"

## MODALITA' D'ATTUAZIONE

**Piano territoriale degli orari – progetto “Dar tempo al tempo”-** il progetto, approvato nel 2010 da Regione Lombardia, finanzia la realizzazione di alcune azioni iniziate nel 2010 e che avranno termine nel maggio 2012. gli assi di intervento sono i seguenti:

*Cinisello città on line:* prevede l'implementazione dei servizi online per la cittadinanza, con la possibilità non solo di richiedere servizi tramite il portale del Comune ma anche di effettuare pagamenti online;

*Telelavoro in comune:* prevede la sperimentazione di circa 10 postazioni di telelavoro per dipendenti comunali

*Punto Unico di Accesso per cittadini fragili:* prevede, in collaborazione con i Comuni dell'ambito zonale di Cinisello Balsamo, ASL Milano e Provincia, la realizzazione di punti unici di accesso per l'erogazione di servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario.

Per la realizzazione di tale progetto il Settore potrà attivare accordi di collaborazione/convenzioni con istituzioni del pubblico e privato sociale, anche attraverso appositi tirocini e stages per studenti universitari o neolaureati.

**tutela della salute** dei cittadini immigrati – da Gennaio 2011 è divenuto un intervento promosso sui 4 comuni dell'ambito e che vede, come valore aggiunto, la costituzione di un sistema integrato tra enti locali, Distretto sociosanitaria, Azienda Ospedaliera, Farmacie Comunali e le realtà del terzo settore, impegnate insieme per promuovere e prevenire il diritto alla salute e al benessere dei cittadini immigrati.

Un ulteriore punto di forza dell'intervento è riconducibile alla tipologia di offerta che non si pone come forma alternativa/sostitutiva ai servizi sanitari e socio sanitari presenti ma, al contrario, diviene lo strumento per facilitare l'accesso e l'uso corretto dei servizi stessi.

**Rete TRATTA** – nasce nei primi mesi del 2011 come risposta ad un intervento che storicamente veniva proposto sui comuni del Nord Milano a sostegno delle vittime di TRATTA e SFRUTTAMENTO.

La rete, sottoscritta con un protocollo d'intesa tra diversi soggetti locali, ha lo scopo di richiamare tutti i soggetti interessati a condividere buoni prassi operative e a costruire un sistema di collaborazioni istituzionalmente condiviso.

## LINEE GUIDA

**Rete TRATTA** – gli interventi sono circoscrivibili all'interno dei finanziamenti emanati dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, sulla base dell'art. 18 del T.U. sull'immigrazione e dell'art. 13 della legge 11 Agosto 2003 n. 228

Art. 15 legge 241/1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi

Art. 24 legge 53/2000 “Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città”

Legge regionale 28/2004 “Politiche regionali per l'amministrazione ed il coordinamento dei tempi delle città”

## CRITICITÀ

**Tutela della salute** dei cittadini immigrati e Tutela delle donne: a fronte di un bisogno emergente gli interventi nati rispettivamente nel 2005 e nel 2009, continuano a sussistere grazie a supporti economici derivanti da bandi o piccole sponsorizzazioni da parte del privato sociale, mantenendo dunque una caratteristica di precarietà costante.

La parte relativa alla tutela delle donne, attraverso la RETE SANDRA, vive inoltre la complessità della compartecipazione di soggetti appartenenti a realtà diverse, che agiscono in maniera differente e che portano, accanto alle personali ed oggettive difficoltà nell'approccio al

problema, la difficoltà legata alla mancanza di fondi specifici condivisi per il sostegno delle vittime nel percorso di fuoriuscita dalla violenza.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **8.10 Sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni**

(rif. PEG 8102 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. D2)

Scheda processo n. 40

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** Polenghi Stefano, Roberta Pazzi

## OBIETTIVI E FINALITA'

Supportare le famiglie con figli, dalla nascita ai 3 anni, nel percorso educativo, in un ambiente ludico e socializzante

**Gestire e mantenere le unità offerta in economia e ampliare la disponibilità di posti nido e di posti a tariffe agevolate sul territorio.**

Tutte le attività sono realizzate in contesti che si caratterizzano per essere luoghi di incontro, aggregazione e socializzazione per bambini e adulti, con l'obiettivo di garantire ai bambini un adeguato sviluppo psico-fisico e relazionale, fornendo alle famiglie un valido supporto al ruolo genitoriale.

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

asili nido

spazio gioco

servizi integrativi

istruttorie convenzioni per acquisto posti prima infanzia

convenzioni per acquisto posti prima infanzia

centro risorse per la famiglia

## MODALITA' D'ATTUAZIONE

L'offerta di servizi alle famiglie con bambini da 0-3 anni prevede:

- una parte di servizi gestiti direttamente dall'Amministrazione comunale secondo lo schema sintetico sotto riportato

<b>Asilo nido</b>	196 posti
<b>Spazio giochi</b>	36 posti
<b>Spazio famiglia pomeridiano</b>	Da un min di 16 posti mamma/bambino a un max di 32 posti <b>(2 giorni alla settimana)</b>
<b>Gioco... ma non solo</b>	40 posti mamma/bambino

- una parte di servizi erogati sotto forma di voucher alle famiglie frequentanti strutture accreditate del territorio.

Per quanto riguarda i servizi a gestione diretta le attività, ormai consolidate, vengono svolte nel rispetto delle linee organizzative (disciplinate dalle deliberazioni di C.C. n. 38 del 15/4/2009 e di G.C. n. 150 del 6/5/2009) e pedagogiche messe a punto dal Coordinamento pedagogico e dettagliate alle famiglie nella "Carta dei servizi per la prima infanzia"

Tutte le attività si avvalgono di **funzioni trasversali** volte a garantire un'omogeneità di azione e di gestione dei servizi all'infanzia comunali quali:

- la **gestione amministrativa**: gestione graduatorie (a partire dall'a.s. 2011/2012 la **pubblicizzazione delle graduatorie di ammissione ai servizi avverrà sul sito del Comune**. Adeguata informazione alle famiglie verrà data attraverso comunicazioni sul maxi schermo di Largo Don Giussani e tramite locandine affisse nelle sedi comunali e nei nidi), gestione rette e recupero forzoso insolventi, gestione personale educativo e ausiliario, acquisti e forniture, manutenzioni e riparazioni (attività coordinata con il settore Lavori Pubblici), rapporti con ASL locale, rapporti con utenza e divulgazione dei servizi, rapporti con altri Enti (ASL, Regione) e privato per voucherizzazione posti.
- il **coordinamento pedagogico fisso**;
- il **sostegno agli utenti disabili**: attraverso l'attivazione di una progettualità congiunta con l'ufficio handicap, le educatrici di sezione e la cooperativa appaltatrice dei servizi educativi handicap;
- la **formazione e l'aggiornamento del personale**: attraverso interventi formativi differenziati a seconda del ruolo (educativo, ausiliario, amministrativo): ci si avvarrà, oltre che della Pedagogista, anche di formatori esterni della Provincia e dell'Università Bicocca per il personale educativo, della società che effettua il servizio di controllo qualità pasti per il personale ausiliario.
- L'impiego di **volontari del servizio civile** per la realizzazione di iniziative e progetti a supporto delle tradizionali attività dei servizi all'infanzia e per il rafforzamento della rete pubblico-privato
- L'utilizzo di alcuni **operatori del Progetto di mediazione linguistico-culturale** durante gli incontri di inizio anno scolastico e durante gli inserimenti

Alla fine dell'a.s. 2010/2011 scade il contratto di servizio – stipulato con l'Azienda Multiservizi e Farmacie - per la gestione dei servizi ausiliari e di cucina presso il nido "La Nave" di via Leonardo Da Vinci, 85. Stante l'impossibilità di gestire, con l'attuale dotazione organica, tutti i servizi a gestione diretta con personale ausiliario di ruolo, si procederà all'indizione di gara d'appalto per la gestione dei servizi ausiliari e di cucina in uno dei tre nidi a gestione diretta, mantenendo nella fase di start up l'attuale organizzazione del servizio presso il nido "La Nave".

Oggetto di gara sarà anche il servizio di controllo qualità dei pasti somministrati, che verrà inserito nel contratto d'appalto disciplinante il controllo di qualità del servizio di ristorazione scolastica delle scuole cittadine.

E' prevista un'impennata nelle attività di concessione, gestione e monitoraggio dei voucher erogati che si stima di incrementare come rilevabile dall'apposita scheda di performance del presente processo.

Conseguentemente si lavorerà alla sistematizzazione delle attività di controllo dei servizi accreditati e alla tenuta del Tavolo dei servizi all'infanzia cittadini che vede la partecipazione di tutte le strutture accreditate del territorio cinisellese.

L'intero processo si realizzerà procedendo con la voucherizzazione dei posti messi a disposizione da AMF nel proprio nido "Raggio di Sole".

L'obiettivo di ampliamento dei posti nido sul territorio sarà ottenuto anche grazie ad una azione specifica e mirata: l'affidamento degli spazi destinati a nido presso la Trottola, ad AMF la quale, nell'ambito della propria autonomia statutaria, verificherà la fattibilità, procedendo se del caso, all'implementazione di un servizio asilo nido. I tempi di realizzazione di questa azione

sono da definire in funzione delle verifiche in corso rispetto alla struttura e alle relative autorizzazioni.

**istruttorie/convenzioni per acquisto posti prima infanzia** – l'Ufficio di Piano nella sua funzione di gestione associata delle procedure che interessano l'intero Ambito, dal mese di gennaio 2011 esegue le pratiche e le istruttorie inerenti all'acquisto di posti presso le strutture della prima infanzia accreditate, al fine di:

- a) ridurre il fabbisogno incrementando l'offerta pubblica attraverso l'acquisto di posti presso le strutture private sul territorio, offerti alle famiglie a parità tariffaria applicata dal pubblico;
- b) implementare il sistema di accreditamento;
- c) migliorare ed innalzare gli standard di qualità dei servizi della prima infanzia

Il processo di governance del sistema nidi territoriali (nidi comunali e nidi privati accreditati) sarà supportato da azioni di:

- condivisione con l'attivazione di un Tavolo partecipato con la presenza di rappresentanti (educatori, coordinatori, genitori) di tutti i nidi e dei Comitati cittadini che si occupano di infanzia
- supervisione e ricerca affidata (con la collaborazione di AMF) all'Università Bicocca di Milano;
- momenti di informazione e approfondimento (mostre, convegni, giornate di studio) anche in occasione del quarantennale dei nidi comunali

## LINEE GUIDA

Eventuali rif.normativi

L'accesso, da parte delle famiglie, ai servizi avviene nel rispetto dell'ordine di graduatoria redatta ai sensi di quanto stabilito dalla deliberazione di C.C: n. 38 del 15/4/2009 e dalle linee guida previste dalla deliberazione di G.C. n. 142 del 5 maggio 2011.

I criteri per l'accREDITAMENTO delle strutture e gli schemi di convenzione per il riconoscimento dei voucher sono disciplinati dalla deliberazione di G.C. n. 216 del 22/7/2010.

**Istruttorie/convenzioni per acquisto posti prima infanzia** – il piano triennale per la Prima Infanzia viene introdotto da Regione Lombardia con DGR n 11152/2010, quale strumento programmatico che ha origine dal piano straordinario per lo sviluppo dei sistemi di servizi socio educativi – Legge 296/2006 – al fine di avvicinarsi all'obiettivo europeo fissato al 33% dei servizi per bambini da 0 a 3 anni per il 2010.  
città"

## CRITICITÀ

L'affidamento del servizio nido la Trottola è subordinato ad alcune verifiche tecniche di carattere strutturale. Ciò potrebbe determinare un allungamento dei tempi per l'avvio del servizio.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 8.11 Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico

(rif. PEG 8103 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. D1)

Scheda processo n. 38

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** Mauro Papi

### OBIETTIVI E FINALITA'

Supportare l'offerta formativa sostenendo le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività formative;

Garantire il diritto allo studio favorendo l'integrazione degli alunni con disabilità e degli alunni stranieri in ambito scolastico;

Garantire l'offerta educativa in ambito extra-scolastico, il funzionamento degli istituti scolastici di base statali e il sostegno di quelli paritari

### SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

assegni di studio comunali

fornitura libri di testo

dote scuola regione

trasporto scolastico

contributi materne

acquisto arredi scolastici

contributi per funzionamento direzioni didattiche

offerta formativa ELICA

Centri Ricreativi Estivi

contributi Centri Ricreativi Estivi privato sociale

assistenza educativa scolastica per minori disabili

inserimento presso scuole speciali (disabilità grave)

monitoraggio e orientamento scolastico per ragazzi disabili (accordo legge 104/92)

mediazione linguistica-culturale nelle scuole

### MODALITA' D'ATTUAZIONE

Le attività relative ai servizi scolastici riguardano sia il regolare e buon funzionamento degli edifici scolastici e del sistema scolastico, sia quegli interventi che mirino a migliorare la qualità dell'offerta formativa e contribuiscano alla promozione del diritto allo studio.

In particolare si concretizzano in:

- Interventi di promozione per studenti meritevoli e/o privi di mezzi e finanziamento di progetti a sostegno dell'autonomia didattico-organizzativa e della rete tra le scuole (**assegni di studio e fornitura libri di testo per le primarie**)

- Coordinamento con le Direzioni delle scuole materne autonome per l'accesso e l'erogazione dei **contributi comunali**.

- Supporto alle Direzioni scolastiche mediante trasferimenti di somme sulla base del protocollo d'intesa che prevede il **trasferimento di fondi** in luogo di servizi e beni e mediante l'**acquisto di beni durevoli** (arredi scolastici) necessari al funzionamento dei servizi nelle Scuole.

- Supporto informatico e informativo ai cittadini interessati per accedere alla **Dote Scuola**

- **trasporto disabili** nel 2010 è stata effettuata la nuova gara per individuare il gestore del servizio, l'appalto ha durata triennale.

- **trasporto scolastico** verrà effettuato uno studio per valutare ipotesi alternative di organizzazione, se fattibili volte a ridurre il costo

## INIZIATIVE FORMATIVE ED EDUCATIVE A SUPPORTO DELLE SCUOLE

Il **Centro Elica** porterà a compimento la realizzazione delle attività assegnate alle classi per l'anno scolastico 2010-2011 e ne attuerà la verifica, e progetterà la edizione 2011/12 del Quaderno collocandolo nell'ambito del progetto denominato "Diritti delle bambine e dei bambini". Sulla base dei nuovi nuclei tematici individuati per strutturare l'offerta formativa per le scuole di base del territorio, valorizzare le risorse dei diversi Servizi e ridurre di conseguenza il numero dei soggetti esterni attuatori.

Il progetto "**Città Educativa**" con coinvolgimento interassessorile per realizzazione di politiche sui diritti delle bambine e bambini e per rendere la città più appetibile, piacevole e da vivere alle nuove generazioni.

Ed inoltre verranno svolte iniziative per:

- **l'innovazione didattica**, anche attraverso iniziative di formazione e aggiornamento degli insegnanti, per la promozione e innalzamento della qualità delle offerte formative del territorio;
- **l'orientamento scolastico**, con la realizzazione di diverse iniziative per accompagnare e sostenere la scelta dei ragazzi e delle ragazze delle scuole secondarie di primo grado. Tra cui la realizzazione del Campus Orientascuola: giornate di orientamento in cui si presenta l'offerta scolastico/formativa del territorio.
- **La prevenzione del disagio Scolastico**
- la cittadinanza attraverso specifiche proposte educative-culturali;

Il Centro Elica garantisce altresì il supporto alle progettualità promosse di volta in volta dall'Assessorato alle Politiche Educative e Formazione Professionale tra cui si cita ad esempio **Bianco Rosso e Verde** "facciamo l'Italia con la musica" e **Nuovi Cittadini** "diventare adulti con la Costituzione della Repubblica Italiana".

A fianco di tutti questi progetti, funzioni e attività già delineate od in cantiere in base alla Mozione Consiliare approvata dal C.C. nella seduta del 12 dicembre scorso in materia di riorganizzazione della rete scolastica, i "Servizi Comunali per la Scuola" hanno avviato il procedimento volto alla costituzione di una **Consulta cittadina sulla Scuola.**, compito del servizio sarà quello di fornire un supporto tecnico agli organi consiliari nella fase di elaborazione della proposta.

E' in corso di studio e di valutazione di un progetto di informatizzazione delle scuole cittadine in collaborazione con l'Università Bicocca, rivolto sia alle scuole dell'obbligo che alle scuole secondarie di II grado interessate.

Nel 2011 sarà indispensabile mettere mano alla riorganizzazione dei Servizi Comunali per la Scuola in conseguenza della reinternalizzazione avvenuta in data 1° maggio 2011 del servizio di Ristorazione Scolastica, precedentemente gestito da AMF. Il rientro nell'ambito comunale di tale importante servizio, uno dei più rilevanti del Piano del Diritto allo Studio costituzionalmente garantito, pone l'esigenza di rivedere un po' tutta l'organizzazione del Servizio inteso nel complesso.

Pertanto la configurazione che verrà ad assumere il Servizio Comunale per la Scuola lo vedrà suddiviso in tre uffici:

1. Ufficio Ristorazione Scolastica;
2. Ufficio Scuola che continuerà a gestire tutte le altre funzioni tradizionalmente rientranti nel Diritto allo Studio (ad es. trasporto scolastico e disabili, cedole librerie per la primaria, assegni di studio, Dote scuola, etc) nonché la fornitura degli arredi per le scuole. In capo a tale ufficio rimane anche la gestione degli ordinari strumenti di programmazione e raccordo con le Istituzioni Scolastiche di base (Protocollo di Intesa e l'Accordo con le scuole dell'Infanzia paritarie) nonché la definizione e la condivisione con i Dirigenti Scolastici del piano di analisi del fabbisogno in materia di spazi nelle scuole.

3. Ufficio Elica che si occupa del supporto alle scuole più sul versante della didattica mediante il sostegno al Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F) utilizzando strumenti consolidati, quali il Quaderno e il Campus ed agendo trasversalmente su Tavoli(Disagio, Orientamento) o progetti (informatizzazione) ed anche promuovendo iniziative e manifestazioni (es. Giorno della Memoria) o collaborando con gli altri settori quando queste interessano precipuamente il mondo della scuola. Attualmente anche Elica è direttamente interessato ad una riorganizzazione delle attività offerte, per cercare di diventare una sorta di Ufficio "Progetti per le Scuole" capace in un momento di forte riduzione delle risorse a farsi parte attiva anche nella ricerca di finanziamenti aggiuntivi ed esterni (bandi, fund raising,) per promuovere progetti "educativi". Di notevole interesse è anche la collaborazione che si sta delineando con l'Università Bicocca vista la presenza del centro di Alta Formazione "QUA- SI" a Cinisello Balsamo in Villa Forno.

All'interno del processo Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico gli interventi e i servizi di assistenza educativa in ambito scolastico a favore dei minori con disabilità certificata vengono garantiti attraverso:

- appalto di servizi per l'assistenza educativa individualizzata (contratto in scadenza il 31/8/2011 e ripetizione del servizio ex art. 57 codice unico dei contratti pubblici, con CODESS sociale fino a tutto il 31/8/2013)
- convenzionamento con Scuola speciale di Seregno: per l'inserimento di minori con gravi disabilità in età scolastica, in contesto che garantisce non solo attività scolastica ma anche interventi di natura assistenziale/educativa
- tenuta, da parte del referente educativo comunale, della rete per l'integrazione scolastica del minore disabile (in base ad Accordo di programma ai sensi della Legge 104/92 sottoscritto tra Comune, A.O., Asl, Scuole)

L'assistenza educativa individualizzata in ambito scolastico a favore dei disabili sensoriali con disabilità multipla viene ad oggi estesa anche per la parte relativa all'assistenza alla comunicazione (di competenza provinciale), provvedendo a recuperare le risorse provinciali, a ciò finalizzate, assegnate alla famiglia e da questa delegate al Comune.

Poiché è in via di definizione a livello Provinciale l'ampliamento dell'offerta, sperimentata con alcuni Ambiti della Provincia, che prevede di garantire gli interventi di assistenza alla comunicazione per i disabili sensoriali, anziché con erogazione del contributo provinciale alla famiglia, con assegnazione di fondi agli Ambiti per la gestione di tale offerta sociale, nell'immediato futuro andrà pertanto trovato lo strumento gestionale per garantire tale offerta sociale "aggiuntiva" garantita dai fondi trasferiti dalla Provincia.

Rispetto ai servizi di mediazione linguistico-culturale nelle scuole si rileva il passaggio da progetto a servizio, avvenuto nel 2011 e la nuova gestione assegnata attraverso apposita gara d'appalto. A partire dal 2011 il servizio, così come quelli relativi al Punto Lavoro e Spazio Aperto, sarà gestito per conto dei tre comuni dell'Ambito aderenti (Cinisello B., Bresso e Cusano Milanino) dal servizio progetti e politiche sociali, che dovrà garantire oltre al controllo della parte amministrativa, anche l'aspetto contenutistico e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

A tale proposito nel corso del 2011 si aprirà, in linea con le decisioni che verranno assunte con la costituzione di un organismo gestionale sovracomunale per i servizi correlati alla fragilità, una riflessione sulla trasferibilità di tutti i servizi dell'area stranieri (Mappa...mondo) all'azienda di nuova costituzione.

Il servizio **Centri estivi diurni a gestione comunale** è finalizzato a supportare le famiglie nella gestione dei figli durante il periodo estivo, dalla chiusura delle scuole sino alla riapertura delle stesse con l'eccezione della settimana di ferragosto.

E' organizzato presso strutture scolastiche dislocate in vari punti della città.

L'offerta è differenziata in funzione della fascia d'età dei bambini/ragazzi frequentanti (3 plessi di materna 2 di elementare 1 di media).

Il servizio – che è stato oggetto di gara d'appalto pluriennale (2009/2012) – è gestito dalla Cooperativa City Service di Busto Arsizio.

E' previsto l'accesso prioritario al servizio per i minori con progettualità specifica e per i minori diversamente abili.

Tutte le famiglie (ad eccezione di quelle con progettualità specifica di servizio sociale) possono accedere al servizio per un massimo di 5 settimane. Eventuali settimane aggiuntive verranno concesse, fino alla concorrenza delle risorse disponibili, in base all'età dei bambini (dal più piccolo al più grande)

Per i minori con progettualità specifica di servizio sociale è inoltre prevista la possibilità (sino alla concorrenza delle risorse disponibili) di attivare soggiorni residenziali presso strutture individuate dal servizio sociale stesso.

Nell'ambito dell'accordo di collaborazione con gli oratori cittadini è previsto l'impegno, da parte dell'A.C., alla concessione di contributi finalizzati ad iniziative socio-educative di interesse comune per i minori 6/14 anni. La collaborazione prevede, tra l'altro, l'organizzazione di incontri di formazione specifica per gli operatori e l'organizzazione di attività comuni con i ragazzi frequentanti i CRE cittadini.

## LINEE GUIDA

Legge Regionale n. 31 del 1981 sul diritto allo studio

**NOTE SCUOLA** di cui alla DGR. 12/12/2007 n. VIII/6114, è prevista in esecuzione della **legge regionale n. 19 del 2007** è una misura che sostituisce, raggruppandoli un unico strumento la pluralità dei contributi regionali che supportano le famiglie nelle spese per l'istruzione:

Legge 104/1992

Il servizio CRE è disciplinato dalla D.G.R. n. 11496 del 17/3/2010

## CRITICITÀ

Il bisogno di assistenza educativa individualizzata in ambito scolastico è in costante aumento, a fronte di risorse finanziarie non ampliabili. Questo ha cominciato a comportare già dall'a.s. 2010-2011 la necessità di individuare priorità d'intervento e l'impossibilità di attivare tutti gli interventi richiesti.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **8.11.1 Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico - ristorazione scolastica**

(rif. PEG 8103 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1)

Scheda processo n. 39

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** Stefano Polenghi, Mauro Papi, Fabio Conzi

#### **OBIETTIVI E FINALITA'**

Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di ristorazione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità (riduzione del costo economico di produzione del pasto)

#### **SERVIZI EROGATI (OUTPUT)**

ristorazione scolastica

#### **MODALITA' D'ATTUAZIONE**

Alla base della decisione presa dall'Amministrazione Comunale stanno ragioni di opportunità economica.

In prima battuta sarà necessario acquisire dei servizi "accessori" da AMF, per continuare a garantire il medesimo livello qualitativo fino ad oggi offerto.

Infatti verranno ancora acquistati dal precedente gestore sia il servizio di dietista, sia il servizio di riscossione, infatti con il noleggio delle attrezzature informatiche di proprietà di AMF si potrà, almeno inizialmente, utilizzare ancora il canale di pagamento basato sulle Farmacie Comunali.

Tali interventi mirano a non produrre variazioni negative per l'utenza rispetto alle modalità di pagamento e di iscrizione. Negli anni seguenti, in funzione di una approfondita valutazione tecnica (prevalentemente di tipo informatico) saranno assunte decisioni operative in merito all'opportunità di modificare gli applicativi che supportano il sistema di pagamento

A livello di personale invece sarà invece indispensabile procedere a una redistribuzione dei carichi di lavoro delle persone attualmente in servizio presso i Servizi Scolastici per individuare gli operatori da destinare al nuovo compito, da qui l'esigenza di una riorganizzazione complessiva del Servizio di cui si è parlato nella scheda precedente.

Verrà costituito un nuovo ufficio "Ristorazione Scolastica" data la complessità e la rilevanza di un servizio che produce oltre 4600 pasti giornalieri per le scuole del territorio, per garantire le funzioni amministrative in carico al comune, e che rispetto al passato (gestione AMF) dovrà connotarsi meno come mero sportello di pagamento e raccolta delle iscrizioni, e più come centro di controllo e monitoraggio della qualità del servizio.

Una particolare attenzione verrà dedicata, già nel 2011, all'ampliamento del servizio reso alle famiglie per i pagamenti delle rette: si utilizzeranno, oltre alle funzioni tradizionali di Front Office, (pagamenti e iscrizioni) canali di pagamento automatici (es. bancomat) oppure portali "on line".

Per quanto concerne l'elusione dei pagamenti si predisporranno misure concrete di recupero attraverso la collaborazione del servizio tributi fino all'eventuale attivazione di esecuzione coattiva.

Entro l'anno si procederà alla gara relativa all'individuazione del soggetto tenuto ad effettuare al controllo della qualità dei pasti erogati nelle scuole e nei Nidi.

## LINEE GUIDA

## CRITICITÀ

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### ***8.12 Accompagnamento all'autonomia (adulti e famiglie)***

(rif. PEG 8101-8105- RPP 0801-0803- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1)

Scheda processo n. 50

**Responsabile:** Mario Conti

**Collaborano:** Mauro Papi

## OBIETTIVI E FINALITÀ

Agevolare e supportare i percorsi di autonomia con interventi specifici nel campo dell'abitare e dell'inserimento lavorativo

## SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

Valutazione, segnalazioni e inserimento c/o Servizio Inserimenti Lavorativi (adulti)  
contributi economici (adulti soli e nuclei)  
accompagnamento e invio a rete esterna x aiuti  
punto lavoro  
centro 2° accoglienza "casa giovanni paolo II"  
appartamenti x donne sole con figli  
concessione assegni INPS (maternità e nuclei con 3 minori)  
buono sociale famiglie numerose

## MODALITÀ D'ATTUAZIONE

- Gli interventi di sostegno al reddito (all'interno della presa in carico del Servizio sociale comunale) per consentire la possibilità di rispondere ai bisogni alimentari essenziali vengono garantiti sia attraverso l'erogazione di contributi economici comunali che, soprattutto, attraverso l'accompagnamento e l'attivazione della rete di sostegno indiretto offerto attraverso la società civile organizzata a tal fine
- Per le famiglie con minori, in carico ai Servizi sociali, è possibile il sostegno economico indiretto attraverso agevolazioni tariffarie afferenti ai servizi per i minori (mense scolastiche, centri ricreativi estivi, servizi all'infanzia), che oltre a garantire un sostegno al reddito sostiene anche l'intervento educativo sui minori

**buono sociale famiglie numerose** - L'erogazione del buono per le famiglie con quattro o più figli, di cui almeno uno minorenni, si configura come un intervento di sostegno alle famiglie, ed in particolare dei nuclei per favorire la riduzione dei costi sostenuti per la fruizione dei servizi risolti alla cura, accudimento, socializzazione ed educazione e agevolare l'accesso a servizio che si prestano a conciliare i tempi di lavoro con quelli di cura dei figli minori con particolare alle iniziative finalizzate a:

- integrare il reddito per prolungare il congedo parentale o ridurre l'orario lavorativo; sostenere l'accesso ai servizi per la prima infanzia, compresi quelli di baby sitting, le cui spese siano regolarmente documentate;
- sostenere l'accesso a servizi integrativi, quali pre e post scuola, servizi per i periodi delle vacanze scolastiche, per la socializzazione, per attività sportive, ricreative, culturali e del tempo libero;
- garantire la fruizione di servizi di trasporto e accompagnamento; garantire servizi per l'assistenza con particolare attenzione al minore disabile;
- ridurre i costi sostenuti dalle famiglie per le spese di casa (luce; gas; telefono ect).

Come per il servizio di mediazione linguistico-culturale nelle scuole, si rileva il passaggio di PUNTO LAVORO da progetto a servizio, avvenuto nel 2011, e l'avvio della nuova gestione assegnata attraverso apposita gara d'appalto. A partire dal 2011 il servizio, così come quello relativo a Spazio Aperto, sarà gestito per conto dei tre comuni dell'Ambito aderenti (Cinisello B., Bresso e Cusano Milanino) dal servizio progetti e politiche sociali, che dovrà garantire oltre al controllo della parte amministrativa, anche l'aspetto contenutistico e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

A tale proposito nel corso del 2011 si aprirà, in linea con le decisioni che verranno assunte con la costituzione di un organismo gestionale sovracomunale per i servizi correlati alla fragilità, una riflessione sulla trasferibilità di tutti i servizi dell'area stranieri (Mappa...mondo) all'azienda di nuova costituzione.

Per quanto attiene CASA GIOVANNI PAOLO II, il 2011 vedrà l'avvio di una nuova gestione della struttura, assegnata non più attraverso appalto di servizio ma con la formula della locazione pluriennale. Verrà quindi garantita la destinazione originale dell'immobile, consentendo però al soggetto individuato di gestire il centro in maniera autonoma. Sarà comunque conservata e potenziata la relazione con il territorio e con l'Amministrazione comunale, in un'ottica di collaborazione e scambio continuo che consenta, laddove possibile, anche il nascere di nuove progettualità.

Con riferimento invece agli APPARTAMENTI DESTINATI A DONNE SOLE CON FIGLI in situazione di fragilità, in attesa del completamento dei lavori strutturali, è in corso la redazione di apposito bando per selezionare i migliori progetti gestionali delle due strutture che saranno concesse da ALER in locazione pluriennale. Ruolo dell'Amministrazione sarà quello di valutare la capacità dei progetti presentati e garantire il collegamento con la rete dei servizi, in un'ottica di continuità con quanto già presente sul territorio.

Tra le attività di accompagnamento all'autonomia si collocano anche le azioni che compongono il **Progetto "Campi di Coesione"**. Nello specifico l'azione "Abitare in Crocetta" mette a disposizione un piccolo fondo di sostegno alle famiglie del quartiere Crocetta che hanno morosità nel pagamento delle spese condominiali. L'erogazione del contributo è subordinata all'adesione ad un piano di rientro concordato con gli amministratori condominiali ed ha un tetto massimo del 10 % dell'ammontare complessivo del debito verso il condominio (che in ogni caso deve essere compreso tra un minimo di 500,00 ed un massimo di 3000,00 ). A questa azione si accompagnano una serie di interventi volti a creare maggiore coesione e solidarietà all'interno della comunità, facilitare l'accesso ai servizi e i processi di integrazione. Vanno in questa direzione le azioni:

"Salute e Diritti" per l'orientamento ai servizi sanitari, supporto al cittadino-soprattutto straniero- nell'approccio con il tema salute;

"Famiglie al Centro" per il sostegno alla genitorialità e l'attivazione di servizi di

aggregazione e socializzazione tra nuclei familiari con bambini tra 0 e 6 anni;  
"Identità e memoria" per rinforzare l'appartenenza ad una unica comunità delle diverse identità/appartenenze del quartiere;  
"Sviluppo di comunità" per la costituzione di tavoli di partecipazione degli abitanti del quartiere Crocetta;  
"Sport, diritti e coesione sociale" per l'organizzazione di eventi sportivi multiculturali, e la costituzione di associazioni sportive con la partecipazione di cittadini stranieri;

Per l'attuazione di questi interventi è previsto come termine massimo aprile 2013.

## LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è la **Legge regionale 3/2008** (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale).

**buono sociale famiglie numerose** - Con Decreto n. 6440 del 28.06.2010 la Direzione Generale Famiglia, Conciliazione e Solidarietà Sociale ha approvato i riparti e i finanziamenti relativi agli interventi a favore delle famiglie previsti dall'intesa del 14.02.2008 e dalla DGR 9151/2009.

## CRITICITÀ

**buono sociale famiglie numerose** – è corretto indicare che la maggior criticità incontrata in questi anni, è circoscrivibile alle modalità di erogazione da parte di Regione Lombardia, che avvengono in tempi e modi differenti e spesso dissociati dalla programmazione zonale. Trasformando così l'intervento in mera erogazione economica scorporata da un pensiero e un progetto sociale più ampio.

Come già anticipato nella scheda relativa alla disabilità, per quanto attiene il servizio di inserimento sisl si è riscontrato, già a partire dal 2010 ma in maniera più consistente nel 2011, una diminuzione delle borse lavoro finalizzate e delle assunzioni di utenti disabili/fragili dovute in larga parte alla crisi economica in atto e che ha avuto forti ripercussioni anche sul tessuto di coop.sociali di tipo A e B presenti nel territorio del Nord Milano.

Relativamente a **CASA GIOVANNI PAOLO II**, si rileva un ritardo nell'avvio della locazione, causato dal perdurare di situazioni di occupazioni abusive all'interno degli appartamenti della **CASA**, che ha comportato inevitabilmente un aumento della spesa per il Comune, vista la necessità di presidiare costantemente la struttura

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 8.13 Informazione orientamento e segretariato sociale

(rif. PEG 8105, 8109 – RPP 0801, 0802, 0803)

Scheda processo n. 52

**Responsabile:** Mario Conti

### OBIETTIVI E FINALITA'

Orientare all'utilizzo corretto dei servizi e delle risorse del territorio, attraverso una lettura professionale del bisogno espresso e/o latente

### SERVIZI EROGATI (OUTPUT)

segretariato sociale

Spazio aperto

progetto salute

### MODALITA' D'ATTUAZIONE

Il Segretariato sociale, garantito in via diretta attraverso il personale sociale dell'Ente (assistenti sociali) con 2 aperture settimanali, garantisce:

- il primo accesso libero da parte della cittadinanza a informazioni su e per orientamento verso eventuali risorse attive e soggetti esistenti (istituzioni, privato sociale) in grado di fornire sostegni e risposte necessarie al soddisfacimento dei bisogni rappresentati
- l'invio al Servizio sociale professionale per la valutazione e presa in carico di situazioni che necessitano di approfondimento dello stato di bisogno ed attivazione interventi

Nel corso del 2011 verrà attivata la rilevazione del gradimento del segretariato sociale attraverso la somministrazione di questionario.

Come per il servizio di mediazione linguistico-culturale nelle scuole e PUNTO LAVORO, si rileva il passaggio di SPAZIO APERTO da progetto a servizio, avvenuto nel 2011, e l'avvio della nuova gestione assegnata attraverso apposita gara d'appalto. A partire dal 2011 il servizio sarà gestito per conto dei tre comuni dell'Ambito aderenti (Cinisello B., Bresso e Cusano Milanino) dal servizio progetti e politiche sociali, che dovrà garantire oltre al controllo della parte amministrativa, anche l'aspetto contenutistico e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

A tale proposito nel corso del 2011 si aprirà, in linea con le decisioni che verranno assunte con la costituzione di un organismo gestionale sovracomunale per i servizi correlati alla fragilità, una riflessione sulla trasferibilità di tutti i servizi dell'area stranieri (Mappa...mondo) all'azienda di nuova costituzione.

Il **Progetto Salute e Prevenzione**, nel corso dell'anno 2011, metterà a sistema l'area delle prevenzione così come avviata l'anno precedente con il progetto di "Ricerca-azione per la promozione di una sana longevità" e con lo "screening muscolo scheletrico a favore degli adolescenti frequentanti le scuole cittadine.

Verrà inoltre promosso un programma triennale (2011/2013) di educazione alimentazione che attiverà azioni riguardanti tutti i target della popolazione, con particolare riferimento ai bambini e alle famiglie, in sinergia con tutti i soggetti delle rete territoriale. Sarà prevista una campagna pubblicitaria denominata "Il Giusto Peso alla Salute"

Particolare attenzione sarà data alla prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili per le quali verrà organizzato una specifica azione formativa.

Continuerà l'azione congiunta con AMF e con tutti i soggetti istituzionali e del privato sociale al fine di promuovere, favorire ed elevare la salute della popolazione. L'Assessorato al Progetto

Prevenzione e Salute favorirà un'azione di monitoraggio e supervisione dell'assetto dei servizi sanitari presenti nell'area comunale

## LINEE GUIDA

La cornice normativa di riferimento è la **Legge regionale 3/2008** (all'interno ovviamente della normativa Costituzionale e statale).

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

						Anno	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore	Socioeducativo		Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	SERVIZI COMUNALI PER LA SCUOLA SERVIZI ALL'INFANZIA SERVIZI SOCIALI SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI		Belardinelli Alessandro	Magnani Natascia	Che collabora		trezzi siria		
CdC	OFFERTA EDUCATIVA, TRASPORTI SCOLASTICI, IST.SCOLASTICI, PREVENZIONE MINORI, q.p. DISABILI, q.p. SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA				Altro	Papi Mauro	Riboldi Rosetta		
PROCESSO 38									
SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI 3-14 ANNI IN AMBITO SCOLASTICO ED EXTRA-SCOLASTICO									
Finalità del Processo									
<p>supportare l'offerta formativa sostenendo le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività formative;</p> <p>garantire il diritto allo studio favorendo l'integrazione degli alunni con disabilità e degli alunni stranieri in ambito scolastico;</p> <p>garantire l'offerta educativa in ambito extra-scolastico, il funzionamento degli istituti scolastici di base statali e il sostegno di quelli paritari</p>									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
<p>MINORI 3-14 ANNI E LORO FAMIGLIE, MINORI CON DISABILITA' E LORO FAMIGLIE, ISTITUZIONI SCOLASTICHE PUBBLICHE E PRIVATE, REGIONE E PROVINCIA, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, PARROCCHIE E SOGGETTI DEL TERZO SETTORE, UNIVERSITA'</p>									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	73216	73659	74150	73.675	74.150				
Popolazione in età compresa tra 3 e 14 anni	7829	7730	7932	7.830	7932				
N° alunni	5793	5827	5869	5.830	5869				
N. alunni disabili (riferiti al 30/9)	145	150	138	144	138				
N° alunni disabili assistiti (educativa scolastica handicap)-(riferiti al 30/9)	66	72	73	70	69				

N° alunni disabili assistiti (educativa scolastica handicap)-(riferiti all'intero anno solare)	68	70	88	88	88			
N. domande assistenza educativa scolastica handicap			91	91	91			
N. ore totali assistenza educativa scolastica anno solare	16262	18597	19994	19.994	20265			
N. alunni disabili in scuola speciale	1	1	1	1	2			
N. alunni disabili con trasporto	63	62	56	60	56			
N° domande di iscrizione al Centro Estivo Comunale	840	894	855	863	863			
N° di rinunce al Centro Estivo Comunale	94	102	99	98	98			
N° iscritti al Centro Estivo Comunale	746	792	756	765	765			
n. attivazione servizi online per le famiglie CRE		59	66	63	66			
n° settimane di servizio richieste Centro Estivo Comunale	3010	3464	3168	3.214	3.168			
n° settimane di servizio erogate Centro Estivo Comunale	3010	3464	3168	3.214	3.168			
n. classi richiedenti attività formativa	650	749	415	605	415			
n. classi partecipanti attività formativa	550	637	335	507	335			
N° beneficiari interventi di mediazione linguistico-culturale	301	375	375	350	300			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
Spesa per funzionamento Istituti Scolastici (trasf.direzioni didattiche, arredi)	192.280,30	212.989,90	177.932,04	194.400,75	184.657,00			
Spesa per Centri Estivi Comunali	447.580,38	444.098,45	413.640,88	435.106,57	381.500,00			
Spesa per Centri Estivi Comunali- FSR	33.072,45	32.075,09	36.361,00	33.836,18	36.361,00			
Spesa per Centri Estivi Parrocchiali	46.500,00	60.000,00	0,00	35.500,00	60.000,00			
Proventi Centri Estivi (accertato)	129.183,70	149.217,72	133.371,37	137.257,60	133.371,37			
Proventi Centri Estivi (riscosso)	129.183,70	149.072,12	132.874,92	137.043,58	133.157,98			
Proventi FSR - CRE	33.072,45	32.075,09	36.361,00	33.836,18	36.361,00			
Proventi di competenza trasporto alunni disabili (accertato)	14.000,00	12.500,00	12.500,00	13.000,00	10.500,00			
Proventi trasporto alunni disabili (riscosso)	10.211,15	9.820,44	8.355,20	9.462,26	8.355,20			
Spesa complessiva Elica	120.000,00	120.000,00	90.000,00	110.000,00	42.000,00			
Spesa per interventi di mediazione linguista-culturale (per il 2010 la spesa è riferita a soli 6 mesi di apertura)	98.000,00	98.000,00	44.000,00	80.000,00	63.642,00			
spesa diritto allo studio alunni disabili (solo educativa scolastica)	295.468,40	348.135,00	376.385,46	339.996,29	392.950,00			
costo orario appalto educativa scolastica disabili (iva inclusa)	18,20	18,72	19,00	18,64	19,95			
spesa diritto allo studio alunni disabili (solo scuola speciale)	9.627,00	11.680,00	8.942,00	8.942,00	18.000,00			
Spesa per diritto allo studio alunni disabili (trasporto)	137.832,77	133.873,82	120.287,44	130.664,68	155.052,04			
<b>Indici di Qualità</b>								
Customer satisfaction sui CRE (giudizi positivi)	85,00%	99,00%	96,50%	93,50%	97,00%			
Customer satisfaction su Elica (giudizi positivi)	89,10%	91,00%	95,00%	91,70%	95,00%			

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo			
Baradel Rosanna	D	90%	appalto per mediazione linguistico culturale	63.642,00	ATI Sviluppo e Integrazione, Mestieri, Spazio Aperto			
Belardinelli Alessandro	D3	90%	appalto educativa scolastica disabili (contratto scadenza agosto 2011+ contratto da settembre 2011)	227.350,00 + 165.600,00 = tot. 392.950,00	coop. CODESS			
Catto Tiziana	C	98%	appalto servizio trasporto disabili diritto allo studio	155.052,04	Caronte S.r.l. di Sesto San Giovanni			
Colombo Andrea	D	50%	contratto per inserimento in scuola speciale disabile		comune di seregno			
Gaiimo Angela	C	100%						
Gonzalez Marcelo Ricardo	B	80%						
Mantovani Marialuisa	C	48%						
Accaria Maria Antonietta	D	40%						
Beretta Nicoletta	D3	15%	appalto per gestione servizio CRE + servizio di refezione scolastica	417.861,00	coop. City Service di Busto Arsizio per servizio CRE - CIR per servizio ristorazione			
Laura Odelli	C	10%						
Mastromatteo Carmela	D3	5%						
Colombo Daniela	C	50%						
Simoni Manuela	C	80%						
Sessi Ambra	C	40%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>% soddisfazione della domanda di offerta formativa (elica)</b> (n.classi partecipanti attività formativa/n. classi richiedenti attività formativa)				83,90%	80,72%			
<b>% utilizzo servizio on line per CRE</b> (numero iscrizione on line/totale iscritti CRE)				7,24%	8,69%			
<b>% soddisfazione della domanda di assistenza educativa scolastica handicap</b> (n.disabili alunni disabili assistiti/totale domande assistenza educativa scolastica)				96,70%	96,70%			
<b>ore di assistenza scolastica pro-capite</b> (totale ore annue/n. assisitati annui)				227,20	230,28			
Indicatori di Efficienza Economica								
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza/costo del processo )				#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)				0	0			
<b>% riscossioni CRE</b> (€ riscossi/ € proventi di competenza)				99,84%	99,84%			

<b>Costo pacchetto formativo Elica</b> (costo del servizio/n.classi partecipanti)	€ 216,82	€ 125,37				
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>% gradimento cre</b> (da customer satisfaction)	93,50%	97,00%				
<b>% gradimento Elica</b> (da customer satisfaction)	91,70%	95,00%				
<b>Analisi delle iniziative</b>						
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>			
innovazione dell'offerta formativa	Riqualificare la funzione del Centro Elica da soggetto programmatore e coordinatore di attività integrate per la scuola, finanziate con risorse proprie, a soggetto "catalizzatore" di risorse e in grado di coinvolgere la comunità locale permetterà di garantire percorsi formativi qualitativamente e quantitativamente in linea con gli anni precedenti , pur in un contesto di contenimento della spesa (rif. Peg 8103- RPP 0801)		collaborazione con Università Bicocca: è stato predisposto piano di collaborazione per l'anno accademico 2010-2011 che deve essere conosciuto e condiviso dalla Giunta e dalla città (portare proposta in Giunta e definire modalità di gestione e coordinamento delle attività) progetto "città educativa" coinvolgimento interassessorile per la realizzazione di politiche sui diritti delle bambine e bambini - rendere la città più appetibile, usufruibile, piacevole e da vivere alle nuove generazioni (molte iniziative sono già in essere. Potenziare lo scambio interassessorile sui progetti: ad esempio per i giardini e i giochi)			
razionalizzazione rete degli edifici scolastici	Mettere a disposizione della collettività spazi assegnati integralmente alle scuole del territorio e contestualmente contenere la spesa relativa alla gestione degli immobili scolastici (rif. PEG 8103 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. D1)		razionalizzazione rete edifici occorrerà condividere con la popolazione il risultato del lavoro in corso e' stato deciso di dare avvio alla consulta della scuola riqualificazione Scuola Anna Frank - ISC Paganelli -concordare con gli attori della scuola una strategia comune anche alla luce del "progetto Crocetta" -rendere "appetibile" il frequentare questa scuola secondaria di I° grado (media) in modo di non gravare su altri istituti del territorio			
<b>Analisi del risultato</b>						

					Anno	2011		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Socioeducativo</i>	<i>Conti Mario</i>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>		
Servizio	<b>SERVIZI COMUNALI PER LA SCUOLA</b>	<b>Belardinelli Alessandro</b>	Magnani Natascia	<b>Che collabora</b>	POLENGHI STEFANO	GHEZZI LUCA		
CdC	<i>refezione scolastica</i>			<b>Altro</b>	PAPI MAURO CONZI FABIO	RIBOLDI ROSETTA VERONESE DAVIDE		
<b>PROCESSO 39</b>								
<b>SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI 3-14 ANNI IN AMBITO SCOLASTICO ED EXTRA-SCOLASTICO (RISTORAZIONE SCOLASTICA)</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di ristorazione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità (riduzione del costo economico di produzione del pasto)</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>MINORI 3-14 ANNI E LORO FAMIGLIE, ISTITUTI SCOLASTICI, ASL AMF, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
N° alunni	5794	5918	5869	5.860	<b>5869</b>			
N° domande accolte (utenti iscritti)	4350	4475	4466	4.430	<b>4500</b>			
N° pasti totali (compreso CRE, nidi, insegnanti)	687247	660343	681279	676.290	<b>686908</b>			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	3.692.801,00	3.536.445,00	3.334.200,00	3.521.148,67	<b>3.228.275,00</b>			
Proventi di competenza (accertato)	2.276.621,79	2.127.115,00	2.150.000,00	2.184.578,93	<b>2.307.840,00</b>			
spesa di competenza del servizio	3.692.801,00	3.536.445,00	3.334.200,00	3.521.148,67	<b>3.177.327,00</b>			
€ riscossi (solo scuola)	2.096.381,79	1.946.875,00	1.989.760,00	2.011.005,60	<b>2.147.840,00</b>			

€ riscossi presso sede comunale-amf (solo scuola)	605.810,98	573.953,00	544.393,00	574.718,99	<b>580.840,00</b>				
€ riscossi presso sedi alternative (solo scuola)	1.379.895,83	1.220.108,00	1.272.772,00	1.290.925,28	<b>1.377.000,00</b>				
€ riscossi on line (solo scuola)	110.674,99	152.814,00	172.595,00	145.361,33	<b>190.000,00</b>				
€ morosità accertate	180.240,00	180.240,00	160.240,00	173.573,33	<b>160.000,00</b>				
€ altri proventi (insegnanti, cre, servizi esterni etcc)	225927	224987	230000	226.971,33	<b>402012</b>				
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	0	0,00	<b>0</b>				
N° indagini microbiologiche	200	200	200	200,00	<b>200</b>				
N° indagini microbiologiche con esito conforme	172	168	170	170,00	<b>170</b>				
N° controlli (verifiche asl)	0	0	0	0,00	<b>1</b>				
N° controlli asl con esito positivo	0	0	0	0,00	<b>1</b>				
N° canali di pagamento	12	12	12	12,00	<b>14</b>				
N° ore accesso settimanale al pubblico per il pagamento del servizio in sede	22	22	22	22,00	<b>0</b>				
N° ore accesso settimanale al pubblico per il pagamento del servizio fuori sede	608	608	608	608,00	<b>1112</b>				
N° ore accesso settimanale complessivo di apertura al pubblico per il pagamento dei servizi	630	630	630	630	1112				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo	Nominativo			
ANDREA COLOMBO	D (D4)	50%	servizio di ristorazione scolastica		2.895.007,00	CIR -cooperativa italiana ristorazione -soc.coop.			
MARIALUISA MANTOVANI	C (C5)	50%	controllo qualità		16.320,00	Conal			
MARCELO GONZALEZ	B3	20%	recupero quote latte		12.000,00	Tebesco			
			servizi aggiuntivi		215.000,00	AMF			
			rilevazioni presenze		39.000,00	direzioni didattiche (ATA)			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% pagamenti effettuati presso la sede comunale</b> (€ riscossi presso sede comunale-amf/€ riscossi)					28,58%	27,04%			
<b>% pagamenti on line</b> (pagamenti on line/totale riscosso)					7,23%	8,85%			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio )					62,04%	72,63%			
<b>Costo pasto</b> (costo del processo/n. pasti)					€ 5,21	€ 4,70			

<b>Margine unitario di contribuzione dell'Ente</b> (proventi di competenza-costo del processo)/ pasti	€ 1,64	€ 0,75				
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)	€ 47,79	€ 43,54				
<b>% riscossioni</b> (€ riscossi/ € proventi di competenza)	92%	93,07%				
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>% indagini microbiologiche conformi</b> (N° indagini microbiologiche con esito conforme/N° indagini microbiologiche)	85,00%	85,00%				
<b>% controlli qualità asl conformi (dal 2011)</b>	#DIV/0!	100,00%				
<b>Analisi delle iniziative</b>						
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>			
trasferimento gestione da Azienda a Comune	Garantire l'organizzazione e l'effettuazione del servizio di ristorazione e di controllo sulla stessa nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado e altri servizi connessi, garantendo gli attuali standard di servizio (sia in termini di qualità che di numero di destinatari) con un contenimento della spesa complessiva (rif. PEG 8103 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1)		garantire una adeguata comunicazione agli utenti e migliorare l'attuale sistema di pagamento. Nell'ambito del processo di internalizzazione è prevista la vendita (Lavori Pubblici) la vendita del Centro Cottura di via Monfalcone			
<b>Analisi del risultato</b>						

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI ALL'INFANZIA</b>	<b>Beretta Nicoletta</b>	Magnani Natascia	Che collabora	PAPI MAURO	ROSETTA RIBOLDI		
CdC	<b>NIDO DI VIA VERGA, NIDO NAVE, NIDO TROTTOLA, NIDO GIRASOLE, SERVIZI INTEGRATIVI, FUNZIONAMENTO SERV.ALL'INFANZIA, (da istituire) NIDI ACCREDITATI</b>			Altro	POLENGHI STEFANO ROBERTA PAZZI	LUCA GHEZZI TREZZI SIRIA		
<b>PROCESSO 40</b>								
<b>SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI 0-3 ANNI</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>ampliamento della disponibilità di posti nido e di posti a tariffe agevolate sul territorio. Gestione e mantenimento unità offerta in economia</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>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'</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
Bimbi 0-3 anni	2778	2622	2696	2.699	<b>2.696</b>			
N° posti disponibili Centri Prima infanzia comunali				0	<b>52</b>			
N° posti nido nel territorio	348	348	325	340,33	<b>340</b>			
N° posti occupati asili nido comunali al 31/12	197	194	195	195,33	<b>195</b>			
N° posti disponibili asili nido comunali	197	196	196	196,33	<b>196</b>			
N° posti disponibili Raggio di Sole (AMF)	52	52	52	52,00	<b>0</b>			
N° posti disponibili (finanziati) asili nido accreditati	2	13	23	12,67	<b>84</b>			
N° posti occupati asili nido accreditati al 31/12	2	13	17	10,67	<b>82</b>			
N° domande pervenute alla chiusura iscrizioni	415	464	472	450,33	<b>472</b>			

N° gg apertura servizio (per nido)	210	226	220	218,67	<b>220</b>			
N° bambini iscritti nidi comunali (media gennaio-maggio)	195	193	195	194,33	<b>195</b>			
N° bambini frequentanti al giorno nidi comunali (media gennaio-maggio)	148	141	148	145,67	<b>148,00</b>			
N° gg apertura servizio (gennaio-maggio)	<b>105</b>	<b>103</b>	<b>96</b>	<b>101,33</b>	<b>97</b>			
N° medio di presenza educatori giornaliera giornate nidi comunali (gennaio- maggio)	40,1	37,32	37,83	38,42	<b>37,83</b>			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
Proventi di competenza (accertato) nidi comunali	490.964,31	461.202,73	434.637,30	462.268,11	<b>434.637,30</b>			
Proventi di competenza (accertato) centri prima infanzia comunali	92.670,86	75.898,87	68.831,59	79.133,77	<b>65.362,70</b>			
Proventi FSR - asili nido comunali	167.808,00	190.061,71	164.849,50	174.239,74	164.849,50			
Proventi FSR - centri prima infanzia comunali	15.500,00	15.000,00	15.000,00	15.166,67	15.000,00			
Riscosso nidi comunali	475.900,73	450.487,11	408.079,80	444.822,55	<b>417.251,81</b>			
Riscosso Centri prima infanzia	93.711,76	72.657,40	64.466,54	76.945,23	<b>63.401,82</b>			
Spesa nidi comunali	2.578.584,00	2.829.482,00	2.837.088,00	2.748.384,67	2.837.088,00			
Spesa centri prima infanzia comunali	587.802,00	479.159,00	486.486,00	517.815,67	486.486,00			
Spesa nidi accreditati		36.265,00	61.767,00	49.016,00	<b>248.338,00</b>			
<b>Indici di Qualità</b>				0,00				
Numero questionari somministrati asilo nido "La Nave"			72	72	<b>72</b>			
Numero questionari restituiti (compilati) "La Nave"			47	47	<b>65</b>			
Numero questionari somministrati asilo nido "Girasole"			52	52	<b>52</b>			
Numero questionari restituiti (compilati) "Girasole"			51	51	<b>48</b>			
Numero questionari somministrati asilo nido "Arcobaleno" (ex Trottola)			71	71	<b>72</b>			
Numero questionari restituiti (compilati) "Arcobaleno" (ex Trottola)			65	65	<b>65</b>			
Numero questionari somministrati Centro Prima infanzia comunale			70	70	<b>70</b>			
Numero questionari restituiti (compilati) Centro Prima Infanzia comunale			59	59	<b>63</b>			
Numero questionari somministrati nidi accreditati			52	52	<b>52</b>			
Numero questionari restituiti (compilati) nidi accreditati			48	48	<b>48</b>			
Grado di soddisfazione asilo nido "La Nave"			3,93	3,93	<b>4</b>			
Grado di soddisfazione asilo nido "Girasole"			4,25	4,25	<b>4,25</b>			
Gado di soddisfazione asilo nido "Arcobaleno" (ex Trottola)			4,34	4,34	<b>4,25</b>			
Grado di soddisfazione Centro Prima infanzia comunale			4,28	4,28	<b>4,25</b>			
Grado di soddisfazione nidi accreditati			4,42	4,42	<b>4,25</b>			

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo
Arabia Matilde Cinzia	B	100%			
Attianese Consiglia	C	100%			
Barion Daniela	B	100%			
Bega Alessandra	C	100%			
Belotti Antonella	B3	100%			
Bersanetti Lucilla	C	100%			
Bianchini Maria Grazia	C	100%			
Bochicchio Patrizia	C	100%			
Brunato Maria Gabriella	C	100%			
Cannaò Alice	C	100%			
Capuccini Barbara	C	100%			
Carati Susanna Simona	C	100%			
Caspani Laura	C	100%			
Centaro Enza	C	100%			
Chinnici Giovanna	C	100%			
Coacci Silvia	C	100%			
Comelli Laura	C	100%			
Corapi Rita	C	100%			
Corradi Daniela	C	100%			
Critelli Gelsomina	B	100%			
Danieli Giovanna	B	100%			
De Giorgi Francesca	B	100%			
Dedè Alessandra	C	100%			
Di Blasi Giuseppina	C	100%			
Di Marco Giacomina	C	100%			
Durantini Daniela	C	100%			
Ferrari Nadia Luigia	C	100%			
Franchin Federica	C	100%			
Gallina Valentina	C	100%			
Gerardi Antonietta	B	100%			
Gianotti Maria Bambina	C	100%			
Giussani Morena	C	100%			
Guanci Maria Giovanna	C	100%			
Insito Carmela	B	100%			
Knapp Monica	C	100%			
La Gaipa Simona	C	100%			
Lanteri Lorenza	C	100%			
Longoni Angela	C	100%			

Marando Simona	C	100%			
Mattavelli Maria Cristina	C	100%			
Matteo Maura	B	100%			
Mazzarrisi Ada Maria	C	100%			
Mazzi Silvia	C	100%			
Meneghin Catia	C	100%			
Miti Maria Grazia	C	100%			
Panzeri Daniela	C	100%			
Paradiso Rosa	B	100%			
Pileggi Barbara Giovanna	B	100%			
Piscitelli Marilena	C	100%			
Prete Pasqualina	C	100%			
Quattrone Giovanna	B	100%			
Restifo Grazia	C	100%			
Rizzuto Geatana	C	100%			
Rodà Caterina	B	100%			
Sacchetto Cosetta	C	100%			
Soccio Carolina	C	100%			
Spanò Anna Maria	B	100%			
Sparesotto Daniela	C	100%			
Stancari Manuela	C	100%			
Stocola Anna Maria	B3	100%			
Tancredi Antonella	B	100%			
Valle Vallomini Gloria	C	100%			
Vitali Enrica	C	100%			
Volpi Laura	C	100%			
Zambon Silvia	C	100%			
Zardoni Maria Antonella	C	100%			
Accaria Maria Antonietta	D	60%			
<b>Beretta Nicoletta</b>	D3	75%			
Cavallaretto Elena	D	100%			
Cocchi Claudia	D	100%			
Ghezzi Lorena	B	100%			
La Spina Giuseppina	B3	100%			
Mauri Elisabetta	D	100%			
Pirovano Silvia Angela Costanza	B3	100%			
Sessi Ambra Augusta	C	60%			
Stragapede Enza	D3	100%			
Cremonesi Paola	D3	15%			
Paulicelli Maria	D	10%			

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.		ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
% di saturazione nidi comunali (posti occupati al 31.12/posti disponibili)		99,49%	99,66%				
% di saturazione nidi accreditati (posti occupati-finanziati- al 31.12/posti disponibili)		84,21%	97,62%				
educatori utilizzati per nido/bambini (presenza media giornaliera bambini/presenza media giornaliera educatori)		3,79	3,91				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
% di copertura del processo (proventi di competenza/ spesa di competenza del processo )		#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)		€ 0,00	€ 0,00				
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione 0-3 anni)		€ 0,00	€ 0,00				
Costo medio mensile per bambini iscritti (nidi comunali, accreditati, srv.infanzia comunali e accreditati) (costo del processo/ bambini iscritti servizi)		0	0				
% riscossioni (€ riscossi/ € proventi di competenza)		96,37%	96,13%				
<b>Indicatori di Qualità</b>							
% risposta ai questionari (n. questionari restituiti/n. somministrati)		83,59%	85				
Punteggio medio di valutazione della qualità percepita nido (vautazione da 1 a 5 secondo la customer in uso)		4,24	4,20				
<b>Analisi delle iniziative</b>							
<b>Iniziativa</b>		<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>			
<p>ampliamento dell'offerta dei servizi all'infanzia 0/3 anni</p> <p>Ampliare la disponibilità di posti-nido sul territorio non necessariamente a gestione diretta. Accreditare, con conseguente contrattualizzazione, nuovi posti e relativa voucherizzazione con un duplice obiettivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorare e controllare i livelli qualitativi dei nidi privati del territorio;</li> <li>- coordinare il sistema territoriale nidi</li> </ul> <p>Gestire i servizi in economia monitorando il rispetto e il mantenendo degli attuali i standard qualitativi dichiarati nella carta dei servizi (rif. PEG 8102 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. D2)</p>				<p>voucherizzazione nidi. rapporto con privato sociale e cooperative</p> <p>raggio di sole - trottola</p> <p>-e' necessaria una particolare attenzione nei confronti dei cittadini-utenti in merito alle ricadute del bilancio sulla organizzazione dei servizi o sulle tariffe</p> <p>-verifica gestione</p>			
<b>Analisi del risultato</b>							

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI</b>	<b>BRUSON LAURA</b>	Trezzi Siria	Che collabora		MAGNANI NATASCIA		
CdC	<b>PREVENZIONE GIOVANI</b>			Altro				
<b>PROCESSO 41</b>								
<b>SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA DEI GIOVANI 15 -25 ANNI</b>								
Finalità del Processo								
<b>Garantire interventi di prevenzione e aggregazione giovanile</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
<b>GIOVANI 15 -25 ANNI E LORO FAMIGLIE, ISTITUZIONI SCOLASTICHE, ASL-PROVINCIA, REGIONE, COMUNI DELL'AMBITO, TERZO SETTORE E PARROCCHIE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO</b>								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
popolazione in fascia 15-25 anni residenti	7080	7316	7308	7.235	<b>7308</b>			
popolazione studenti 15-19 residenti	3147	3166	3214	3.176	<b>3150</b>			
N° utenti CAG (iscritti)	105	120	140	122	<b>122</b>			
N° settimane di apertura CAG	47	47	39	44	<b>47</b>			
N° presenza complessiva presso C.A.G. (media delle presenze settimanali nei gg di attività)	200	205	200	202	<b>220</b>			
N° presenze complessive CAG	9400	9635	7800	8.945	<b>9635</b>			
n° presenze su eventi di aggregazione/prevenzione aperti alla cittadinanza	2000	2500	2500	2.333	<b>2400</b>			
n. partecipanti attività mobilità internazionale studenti in collaborazione con scuole e realtà del territorio	8	18	28	18	<b>30</b>			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0				
spese gestione CAG (fino a luglio 2010 in gestione diretta)	131.975,00	131.975,00	75.000,00	112.983,33	<b>104.846,00</b>			

spesa per iniziative di aggregazione e prevenzioni		30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00			
spesa finanziata per iniziative di aggregazione e prevenzione		6.000,00	125.000,00	0,00	43.666,67	0,00			
<b>entrate derivanti da finanziamenti esterni</b>		6.000,00	125.000,00	0,00	43.666,67	0,00			
<b>altre entrate derivanti da finanziamenti, contributi etc</b>		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
entrate da circolare 4 per CAG		39.365,00	38.344,00	38.466,00	38.725,00	38.466,00			
<b>Indici di Qualità</b>					0,00				
% questionari customer CAG (da customer satisfaction) dal 2011					0,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo		Nominativo	
				appalto per CAG		104.846,00		ATI LA grande casa, Torpedone	
<b>Massimo Capano</b>		D	50%						
<b>Bruson Laura</b>		D3	10%						
Marinara Beatrice		D	25%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% coinvolgimento giovani/prevenzione sul territorio (numero presenze ad eventi aggregazione-prevenzione/popolazione giovani 15-25 residenti)</b>					35,04%	35,85%			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>% di copertura del processo (proventi di competenza/ costo del processo )</b>					#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>spesa pro capite per utenti iscritti CAG (spesa del servizio/ utenti iscritti)</b>					€ 928,63	€ 859,39			
<b>spesa pro capite per iniziative aggregative e prevenzione (spesa delle iniziative/partecipanti)</b>					€ 12,77	€ 12,36			
<b>costo pro capite per iniziative aggregative e prevenzione (spesa -entrate delle iniziative/partecipanti)</b>					€ 12,76	€ 12,35			
<b>Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)</b>					0	0			
<b>Analisi delle iniziative</b>									
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>Operatività</b>		
consegna proposta piano locale giovani			Promuovere il benessere e contrastare l'insorgere del disagio giovanile attraverso azioni e progetti di aggregazione-prevenzione e sviluppo delle competenze (rif. Peg 8101 - RPP 0801 Rif. PDO AREA 2 Ob. G2)				vedasi progetto peg di riferimento		
<b>Analisi del risultato</b>									

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI SOCIALI PIANIFICAZIONE ZONALE SERVIZI COMUNALI PER LA SCUOLA</b>	<b>MASTROMATTEO CARMELA</b>	Trezzi Siria	Che collabora	PAPI MAURO	ROSETTA RIBOLDI		
CdC	<b>MINORI, GIOVANI, FAMIGLIA: TUTELA</b>			Altro		MAGNANI NATASCIA		
PROCESSO 42								
TUTELA E SOSTEGNO ALLE CAPACITA' GENITORIALI								
Finalità del Processo								
<b>Garantire tutti gli interventi di accompagnamento per l'uscita dalla fragilità socioeducativa delle famiglie con minori, nonché interventi di tutela minorile in senso stretto</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
<b>MINORI E LORO FAMIGLIE (DI ORIGINE E AFFIDATARIE), TRIBUNALE DEI MINORI, TRIBUNALE ORDINARIO COMUNI DELL'AMBITO, ASL, PROVINCIA, REGIONE, ISTITUZIONI SCOLASTICHE, TERZO SETTORE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO</b>								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
N° popolazione in fascia (0-18 anni)	12418	12227	12483	12.376	<b>12.483</b>			
N° minori (soli) collocati in comunità educative			42	42	<b>42</b>			
N° minori in affido (famiglie o comunità di tipo familiare)			18	18	<b>20</b>			
N° nuclei familiari con richiesta di indagini da parte dell'autorità giudiziaria (escluso penale)			61	61	<b>61</b>			

N. nuclei familiari con minori in carico ai Servizi sociali (tranne penale minorile)			294	294	<b>294</b>			
N. nuclei familiari con minori in penale minorile in carico ai Servizi sociali			46	46	<b>46</b>			
N. totale nuclei familiari in carico ai SS			340	340	<b>340</b>			
N. nuclei familiari con provv. AG in carico			124	124	<b>124</b>			
n. nuclei familiari senza provv. In carico			170	170	<b>170</b>			
n. nuclei orientati e accompagnati verso rete istituzionale territoriale			68	68	<b>68</b>			
N° nuclei familiari (mamma-bambino) collocati in comunità			6	6	<b>6</b>			
N° minori con interventi educativi individualizzati (adm ecc.)			18	18	<b>18</b>			
N. nuclei familiari con interventi educativi individualizzati (adm pp)		16	16	16	<b>16</b>			
N° nuclei con minori in comunità diurne educative		1	1	1	<b>2</b>			
N° minori in comunità diurne educative			1	1	<b>1</b>			
N. minori penale minorile assistiti nelle fasi del processo			50	50	<b>50</b>			
n. minori con indagini disposte da AG per penale minorile			28	28	<b>28</b>			
n. minori penale minorile in assistenza educativa (opportunità territorio)			4	4	<b>4</b>			
N° famiglie affidatarie selezionate per banca dati servizio affidi			7	7	<b>7</b>			
N° famiglie affidatarie inserite in banca dati servizio affidi			3	3	<b>3</b>			
N° famiglie affidatarie (in banca dati servizio affidi) utilizzate			2	2	<b>2</b>			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
Proventi di competenza (accertato): FSR, FNPS, Provincia	221.794,21	235.136,33	117.441,00	191.457,18	<b>117.441,00</b>			
Spesa ricoveri in comunità per minori (fino al 2009 inclusa quota mamma-bambino) - inclusa spesa finanziata da FSR e FNPS	968.342,00	1.085.136,00	982.441,00	1.011.973,00	<b>1.017.441,00</b>			
Spesa per ricovero in comunità mamma-bambino (quota adulti) dato rilevabile dal 2010	0,00	0,00	78.565,93	78.565,93	<b>80.000,00</b>			
Spesa per contributo affido	64.588,16	67.400,00	47.841,00	59.943,05	<b>63.000,00</b>			
Spesa per promozione servizio affidi (dal 2009)	0,00	13.840,00	10.000,00	11.920,00	<b>8.000,00</b>			
Spesa per interventi educativi individualizzati (ADM+ progetto "percorsi possibili")	73.931,63	75.000,00	58.714,00	69.215,21	<b>75.000,00</b>			
Spesa per in comunità diurne educative (dal 2010)	0,00	0,00	6.576,20	6.576,20				
Spesa per spazio neutro	14.000,00	14.000,00	14.000,00	14.000,00	<b>14.000,00</b>			
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00				
				0,00				
				0,00				

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo			
Colombo Daniela	c	10%	incarico psicologi	106.260,00	Marconi Filippo, Testa Daniela, Tosi Nadia, Marco Sneider			
Gatta Altomare	c	5%	contratti con Comunità per minori	1.097.441,00	varie			
Campisi Michelangelo	c	60%	appalto servizi educativi individualizzati	73.064,00	ATI coop. La Grande Casa, coop. Torpedone			
Mastromatteo Carmela	d3	30%						
Moscheni Marinella	c	0%						
Adamo Sara	D	100%						
Antuzzi Giuseppina	D	20%						
attanasio marinella	d	15%						
Barone Alessandra	D	95%						
Bianchin Elena	D	0%						
Campi Silvia	D	95%						
Corigliano Amelia	D	40%						
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	50%						
<b>Govi Alessandra</b>	D	80%						
Iafanti Marinella	D	5%						
Innocenti Lorena	D	85%						
Lissoni Paola	D	0%						
Lavizzari Mara	d	35%						
Ronchi Flavia	D	85%						
Svanetti Eleonora	D	0%						
Uberti Tecla Luana Nevia	D	95%						
Landoni Maria Grazia	D	10%						
Teresa De Michele	D3	25%						
Catto Tiziana	C	2%						
Mantovani Maria Luisa	C	2%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>ampliamento dell'offerta a sostegno della genitorialità e permanenza in famiglia</b> (numero nuclei con minori in servizi diurni e servizi educativi individualizzati-ADM ecc./ n. nuclei con minori in servizi diurni e servizi educativi individualizzati-ADM ecc anno precedente)				1,00	1,06			

<b>% di interventi di prevenzione</b> (nuclei in carico senza provv. AG/ nuclei con proevvedimento AG)	37,10%	37,10%				
<b>% utilizzo famiglie affidatarie disponibili</b> (n. famiglie utilizzate/n. famiglie disponibili)	66,67%	66,67%				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>% di copertura x spesa ricovero minori</b> (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio )	18,92%	11,54%				
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)	0	0				
<b>spesa per ciascuna famiglia affidataria selezionata</b> (spesa complessiva per campagna affidi/n. famiglie selezionate)	€ 1.702,86	€ 1.142,86				
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>% di collocamento in contesti familiari</b> (n. minori collocati in affido e in comunità familiari/n. totale minori collocati fuori dal nucleo )	42,86%	47,62%				
<b>Analisi delle iniziative</b>						
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>			
ampliamento offerta servizi tutela minori	<p>ampliare e rinforzare la gamma di interventi e servizi in favore dei minori e delle famiglie di origine, per poter rispondere in modo mirato e puntuale alle esigenze e ai bisogni di ciascun minore e ciascun nucleo. La gamma di interventi prevederà: il ricorso a Comunità alloggio in caso di necessità e bisogno improrogabile, l'attivazione e il rafforzamento di servizi territoriali quali la comunità leggera e l'Assistenza Domiciliari Minori, la promozione dell'affido familiare.</p> <p>Tali azioni consentiranno di garantire un offerta più confacente ai bisogni espressi, di raggiungere con i nuovi servizi un numero complessivamente più elevato di minori e di ridurre il costo medio in carico all'A.C. per ogni singolo minore/nucleo familiare destinatario dell' intervento (rif. PEG 8101 - RPP 0801- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1)</p>		già prodotto una proposta di riorganizzazione locale, che però deve diventare di ambito. (Villetta mafia, comunità l.da vinci, ma anche cornaggia)			
<b>Analisi del risultato</b>						

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	<i>Socioeducativo</i>	<i>Conti Mario</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI SOCIALI</b>	<b>MASTROMATTEO CARMELA</b>	Trezzi Siria	Che collabora				
CdC	<b>q.p. DISABILI</b>			Altro				
PROCESSO 43								
SOSTEGNO ALLA DISABILITA' (minori)								
Finalità del Processo								
<b>garantire interventi educativi in ambito extra-scolastico per minori con disabilità medio gravi.</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
<b>MINORI CON DISABILITA' E LORO FAMIGLIE, UNITA' DI OFFERTA, PRIVATE ACCREDITATE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, PROVINCIA, REGIONE, TERZO SETTORE</b>								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
N. minori con disabilità, con educativa scolastica	68	70	88	88	<b>88</b>			
N. ore di assistenza educativa scolastica	16262	18597	19994	18.284	<b>20.265</b>			
N. minori con disabilità beneficiari di interventi educativi extrascolastici (appalto)	16	20	18	18	<b>18</b>			
N. ore di assistenza educativa (extrascolastica) da appalto	1600	1617	1810	1.676	<b>1761</b>			
N° minori assistiti in cre comunali	16	16	14	15	<b>15</b>			
N. minori con voucher educativo estivo	n.d.	9	12	11	<b>13</b>			
N. centri estivi del privato sociale frequentati dai beneficiari voucher educativa	n.d.	3	5	4	<b>5</b>			
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
Proventi di competenza (accertato)-FNA residui per accreditamento	0,00	9.712,50	15.539,40	8.417,30	<b>20.000,00</b>			
spesa per voucher estivi	0,00	9.712,50	15.539,40	8.417,30	<b>20.000,00</b>			

spesa per AIH parte extrascolastica			29.120,00	30.270,24	34.073,21	31.154,48	<b>34.170,00</b>			
costo orario assistenza educativa (iva inclusa)			18,20	18,72	19,00	18,64	<b>19,95</b>			
spesa per educativa in ambito scolastico			295.468,40	348.135,00	376.385,46	339.996,29	<b>392.950,00</b>			
<b>Indici di Qualità</b>						0,00				
gradimento da parte dei centri estivi del privato sociale rispetto al servizio educativo fornito con voucher (dal 2011)						0,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo annuo	Nominativo			
Colombo Daniela	c	10%	accreditamento educativa estiva			previsione 20.000	coop. CODESS			
Mastromatteo Carmela	d3	5%								
Gatta Altomare	c	0%	appalto educativa individualizzata disabili			34.170,00	coop. CODESS			
Campisi Michelangelo	c	0%								
Moscheni Marinella	c	0%								
Attanasio marinella	d	5%								
Simoni Manuela	C	20%								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
<b>incremento offerta voucher educativa estiva</b> (n. minori con voucher anno/n. minori con voucher anno precedente)						33,33%	8,33%			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)						0	0			
<b>% di copertura dell'offerta voucher educativa estiva</b> (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio )						100,00%	100,00%			
<b>Indicatori di Qualità</b>										
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>Operatività</b>			
voucherizzazione assistenza educativa in periodo di chiusura scolastica			garantire alle famiglie con minori disabili l'attivazione di interventi educativi-aggregativi-socializzanti e di assistenza finalizzati all'integrazione del minore e allo sviluppo della relazione e delle autonomie (rif. PEG 8104 - RPP 0802)				vedasi progetto peg di riferimento			
<b>Analisi del risultato</b>										

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Socioeducativo</i>	<i>Conti Mario</i>	<b>Assessore Competente</b>		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI SOCIALI SERVIZIO PROGETTI SERVIZIO PIANO DI ZONA SERVIZI COMUNALI PER LA SCUOLA</b>	<b>Mastromatteo Carmela</b>	Trezzi Siria	Che collabora		MAGNANI NATASCIA		
CdC	<b>da istituire (q.p. ex-anziani, q.p. ex-disabili), TRASPORTO DISABILI E INDIVIDUALI,</b>			Altro				
<b>PROCESSO 44</b>								
<b>DOMICILIARITA' PERSONE FRAGILI (ANZIANI E DISABILI)</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attivare interventi di sostegno alla famiglie e/o alla persona fragile (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano o della persona disabile parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E DISABILI) E LORO FAMIGLIE, ASSISTENTI FAMILIARI, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, PROVINCIA, REGIONE, TERZO SETTORE, COMUNI DELL'AMBITO</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
n. popolazione ultra 65 anni	14690	14807	15248	14.915	<b>15248</b>			
n. famiglie con anziani complessivamente in carico ai SS - rilevato dal 2010	0	0	339	339	<b>339</b>			
n. famiglie con anziani in carico ai SS con sostegni alla domiciliarità - rilevato dal 2010	0	0	250	250	<b>250</b>			
n. nuclei con SAD anziani	138	141	106	128	<b>106</b>			
n. nuclei con buono sociale anziani	50	37	29	39	<b>0</b>			
n. nuclei con anziani accompagnati a rete esterna aiuti- rilevato dal 2010	0	0	25	25	<b>25</b>			
n. nuclei con telesoccorso	46	54	62	54	<b>54</b>			
n. anziani con contributo CDI	31	39	22	31	<b>22</b>			

n. nuclei <b>anziani con sostegno economico comunale</b>	44	30	14	29	<b>10</b>			
n. nuclei <b>anziani con trasporto</b>	71	43	43	52	<b>43</b>			
n. nuclei <b>disabili con trasporto</b>	43	30	22	32	<b>22</b>			
n. nuclei sostenuti con <b>Sportello Assistenti familiari - PDZ</b> (non in carico) - dal 2009	0	87	100	94	<b>100</b>			
n. <b>complessivo</b> nuclei anziani ultra 65 anni con <b>buoni assistenti familiari (PDZ)</b> dal 2009	0	32	70	51	<b>70</b>			
n. nuclei anziani ultra 65 anni ( <b>NON in carico a SS</b> ) con <b>buoni assistenti familiari (PDZ)</b> dal 2009	0	16	60	38	<b>60</b>			
n. nuclei DISABILI con <b>buoni assistenti familiari (PDZ)</b> dal 2009	0	0	1	1	<b>0</b>			
n. complessivo nuclei con <b>anziani</b> ultra 65 anni con <b>buoni fragilità dal 2011 (PDZ) tutti in carico al SS</b>	0	0	0	0	<b>40</b>			
n. nuclei con disabili in carico ai SS- rilevato dal 2010	0	0	300	300	<b>300</b>			
n. nuclei disabili con sostegno economico comunale	75	58	33	55	<b>10</b>			
n. nuclei con SAD disabili	41	46	45	44	<b>45</b>			
n. nuclei con buono sociale disabili	41	56	30	42	<b>42</b>			
n. nuclei con disabili accompagnati a rete esterna aiuti - rilevato dal 2010	0	0	57	57	<b>57</b>			
N° utenti di Cinisello Balsamo inseriti in CDD	53	53	54	53	<b>55</b>			
n. utenti inseriti in cse	29	30	27	29	<b>28</b>			
n. complessivo nuclei con <b>disabili</b> con <b>buono fragilità dal 2011 (PDZ) tutti in carico al SS</b>	0	0	0	0	<b>20</b>			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
entrate regionali domiciliarita per buoni (FONDI FINALIZZATI, FNA..) DAL 2009	0	35.833,00	107.750,00	71.791,50	<b>77.658,00</b>			
<b>entrate regionali FNA (buono fragilità 2011)</b>	0	0	0	0	<b>269.075,00</b>			
entrate da FSR per SAD	182.000,00	185.115,18	168.064,00	178.393,06	<b>148.458,00</b>			
proventi tariffe sad (anziani e disabili)	50.000,00	36.000,00	22.000,00	36.000,00	<b>13.000,00</b>			
Spesa SAD anziani	370.790,71	444.067,00	413.970,59	409.609,43	<b>398.458,00</b>			
spesa contributi economici per Anziani	24.084,00	11.340,00	4.960,00	13.461,33	<b>5.000,00</b>			
spesa contributi economici per Disabili	29.580,00	25.610,00	11.480,00	22.223,33	<b>10.000,00</b>			
spesa cdi anziani	39.500,00	55.891,00	45.738,99	47.043,33	<b>80.000,00</b>			
spesa impegnata x cdi anziani (QUOTA EFFETTO TAR NEL 2010)	0	0	54.000,00	54.000,00	<b>0,00</b>			
spesa buono sociale anziani	114.039,08	79.498,00	90.088,25	110.560,36	<b>0,00</b>			
spesa buono sociale disabili	190.477,84	172.383,00	138.144,00	167.001,61	<b>0,00</b>			
spesa per CSE	225.900,51	252.204,90	264.743,85	247.616,42	<b>308.000,00</b>			
Spesa SAD disabili (incluso cps)	184.640,29	189.527,00	120.357,76	164.841,68	<b>140.000,00</b>			
spesa buono fragilità disabili (dal 2011)	0	0	0	0	<b>91.485,50</b>			
spesa buono fragilità anziani (dal 2011)	0	0	0	0	<b>177.589,50</b>			
Spesa <b>buono per assistenti familiari anziani Piano di Zona dal 2009</b>	0	35.833,00	107.750,00	71.791,50	<b>77.658,00</b>			
Spesa per sostegno di attività/servizi promossi dal terzo settore ( <b>trasporto anziani e disabili</b> )	32.000,00	32.000,00	32.000,00	32.000,00	<b>32.000,00</b>			

Indici di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction) SAD anziani dal 2011			0	0	0	0	60%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo			
Colombo Daniela	C	10%	appalto SAD anziani e disabili	538.458,00	coop. COGESS			
Gatta Altomare	C	5%	convenzioni per CSE	308.000,00	coop. Arcipelago-mirabilia dei			
Campisi Michelangelo	C	20%						
Moscheni Marinella	C	100%	accordo di collaborazione per trasporto	32.000,00	associazione Anteas e Auser			
Pirola Francesco	B3	50%	accordo di collaborazione per sportello assistenza familiare	65.000	Cooperativa CAF ACLI (quota di Cinisello Balsamo)			
Adamo Sara	D	0%						
Antuzzi Giuseppina	D	40%						
Attanasio Marinella	D	40%						
Bianchin Elena	D	30%						
Campi Silvia	D	0%						
Corigliano Amelia	D	5%						
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	20%						
govi alessandra	d	10%						
Iafanti Marinella	D	80%						
Innocenti Lorena	D	0%						
<b>Lavizzari Mara</b>	D	40%						
Mastromatteo Carmela	D3	30%						
Lissoni Paola	D	75%						
Ronchi Flavia	D	0%						
simoni manuela	C	5%						
Svanetti Eleonora	D	85%						
Uberti Tecla Luana Nevia	D	0%						
Lo Presti Rita	C	10%						
Giambelli Stefania	D	20%						
Paulicelli Maria	D	20%						
Cremonesi Paola	D3	15%						
Landoni M.Grazia	D	10%						
Belardinelli Alessandro	D3	5%						
Baradel Rosanna	D	10%						

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente*	Performance attesa*	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia						
<b>% incremento di risposta sostegno domiciliarità anziani</b> N. nuclei con anziani beneficiari di interventi (sad, buoni assistenti familiari, fragilità e buoni sociali) /N. nuclei con anziani beneficiari interventi (sad, buoni assistenti familiari, fragilità e buoni sociali) * <b>anno precedente</b>		-2,38%	<b>5,37%</b>			
Indicatori di Efficienza Economica						
<b>% di copertura del servizio SAD (anziani+disabili)</b> (proventi tariffe da utenti / spesa SAD anziani e disabili)		6,27%	2,41%			
Indicatori di Qualità						
<b>% gradimento SAD anziani</b> (risposte positive /totale delle risposte)		0,00	60%			
<b>Analisi delle iniziative</b>						
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività			
analisi , riorientamento e regolamentazione dell'offerta	garantire l'offerta di servizi ed interventi a sostegno della domiciliarità consolidati (assistenza domiciliare, contributo per CDI, CDD e CSE, telesoccorso, buoni sociali per sostenere il soggetto fragile e la famiglia che se ne prende cura, sportello assistenza familiare), buoni per sostegno spese badanti (v. Piano di zona e FNA) e sostenere le risorse del privato sociale (volontariato) che operano principalmente a favore della popolazione anziana con interventi di sostegno/compagnia e accompagnamenti presso enti/servizi (soprattutto sanitari) e servizio di prossimità, con gestione del privato sociale territoriale. (rif. PEG 8104-8108-8110 - RPP 0802)		necessaria l'implementazione di strumenti di rilevazione dei dati su: liste di attesa caratteristiche dell'utenza qualità del servizio			
<b>Analisi del risultato</b>						

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Socioeducativo</i>	<i>Conti Mario</i>	<i>Assessore Competente</i>		<i>Dirigente</i>	<i>Assessore</i>		
Servizio	<b>SERVIZIO PIANO DI ZONA</b>	<i>Conti Mario</i>	Trezzi Siria	Che collabora	PAZZI ROBERTA	GHEZZI LUCA		
CdC	<b>q.p. DISABILI</b>			Altro	POLENGHI STEFANO	GHEZZI LUCA		
<b>PROCESSO 45</b>								
<b>DOMICILIARITA' PERSONE FRAGILI (DISABILI) -GESTIONE CDD</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire la gestione dei Centri Diurni Disabili a livello di ambito, secondo criteri di qualità e di professionalità con contestuale contenimento del costo economico</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (DISABILI) E LORO FAMIGLIE (COMUNI DELL'AMBITO), OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, REGIONE, UNIVERSITA', COMUNI DELL'AMBITO, TERZO SETTORE</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
N° posti disponibili nelle unità CDD	120	120	120	120	<b>120</b>			
N° giorni di apertura CDD	232	232	232	232	<b>232</b>			
N° giorni di presenza teorica degli utenti	27840	27840	27840	27.840	<b>27840</b>			
N° giorni di presenza effettiva degli utenti	25541	24988	25693	25.407	<b>25407</b>			
N° ore teoriche (fabbisogno) degli operatori	91005	88493	91014	90.171	<b>90171</b>			
N° ore effettivamente lavorate degli operatori	92194	93764	94561	93.506	<b>93506</b>			
N° utenti inseriti di Cinisello Balsamo	53	53	54	53	<b>55</b>			
N° utenti che utilizzano il servizio di trasporto comunale -Cinisello B.mo	35	35	35	35	<b>35</b>			
N° utenti che utilizzano il servizio di ristorazione -Cinisello Balsamo				0				

Indici di Costo										
<b>Costo del processo</b>						0,00				
spesa complessiva di gestione servizio CDD (al lordo di contributi regionali)- <i>il dato 2010 è a preconsuntivo</i>			2.990.113,22	2.953.702,93	3.089.313,56	3.011.043,24	<b>3.087.977,65</b>			
Spesa a carico di Cinisello B.mo del servizio CDD			603.972,00	690.116,81	759.205,00	684.431,27	<b>782.900,00</b>			
Spesa del servizio trasporto			156.121,53	161.937,25	170.412,77	162.823,85	<b>189.509,65</b>			
Proventi di competenza (accertato) trasporto			14.000,00	12.500,00	12.500,00	13.000,00	<b>10.500,00</b>			
Proventi di competenza (riscosso) trasporto			10.211,15	9.820,44	8.355,20	9.462,26	<b>8.355,20</b>			
Proventi di competenza (accertato) ristorazione			30.408,70	30.183,25	32.281,70	30.957,88	<b>31.000,00</b>			
Proventi di competenza (riscosso) ristorazione			28.341,88	28.012,38	30.021,98	28.792,08	<b>29.000,00</b>			
Indici di Qualità										
N° reclami formali			0	0	0	0,00	<b>0</b>			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo annuo	Nominativo			
Landoni Maria Grazia	D	10%	affidamento gestione sovracomunale Centri Diurni Disabili			782.900,00	ASL Monza e Brianza			
Marinara Beatrice	D	50%	appalto trasporto utenti Centri Diurni Disabili			189.509,65	Caronte S.r.l. di Sesto San Giovanni			
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia										
<b>% di saturazione posti nei CDD</b> (giornate di presenza effettiva/ giornate di presenza teorica)						91,26%	91,26%			
Indicatori di Efficienza Economica										
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)						€ 0,00	€ 0,00			
<b>spesa giornaliera pro capite CDD -Cinisello Balsamo - al netto di trasferimenti regionali</b> (spesa del servizio/utenti di Cinisello Balsamo/giorni di apertura)						€ 55,32	€ 61,36			
<b>spesa giornaliera pro capite CDD Complessiva - al lordo di trasferimenti regionali</b> (spesa del servizio/utenti complessivi/giorni di apertura)						€ 108,16	€ 110,92			
<b>efficienza nell'utilizzo del personale</b> (ore effettivamente lavorate/ore teoriche)						3,699%	3,699%			
<b>% riscossioni mensa</b> (€ riscossi/ € proventi di competenza)						93%	94%			
<b>% riscossioni trasporto</b> (€ riscossi/ € proventi di competenza)						73%	80%			
Indicatori di Qualità										
<b>% di reclami formali</b> (numero reclami formalizzati/numero totale utenti)						0%	0%			

Analisi delle iniziative		
Iniziativa	Dettaglio Programmi	Operatività
costituzione società sovracomunale delle funzioni ambito sociale (gestione associata servizi socio-assistenziali)	<p>modificare in modo significativo alcune modalità di offerta a titolarità pubblica: la gestione associata dei CDD attraverso la costituzione di un soggetto giuridico delegato alla gestione da parte comuni interessati. Oltre al CDD, in modo progressivo, potrebbero essere affidati a tale soggetto ulteriori servizi a carattere sociale nel campo della fragilità quali, ad esempio, trasporto per disabili, comunità per disabili, SAD, ADH, oltre che i servizi già a carattere sovracomunale quali i servizi per stranieri e la gestione amministrativa dell'Ufficio di Piano ed eventualmente anche servizi a carattere socio educativo (rif. PEG 8104 – RPP 0802 -Rif. PDO AREA 2 Ob. H1 )</p>	<p>prof. Ruffini - sta predisponendo studi e' indispensabile essere operativi per il 31.12.2011 entro il mese di febbraio 2011 dobbiamo avere deciso la forma della società</p>
Analisi del risultato		

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente			Dirigente	Assessore	
Servizio	SERVIZI SOCIALI	MASTROMATTEO CARMELA	Trezzi Siria		Che collabora			
CdC	da istituire (q.p. ex-anziani, q.p. ex- disabili)				Altro			
PROCESSO 46								
RESIDENZIALITA' PERSONE FRAGILI (ANZIANI E DISABILI)								
Finalità del Processo								
Assicurare - quale estrema ratio - interventi necessari al perseguimento delle finalità primarie di garanzia della residenzialità di anziani e disabili, laddove non siano sostenibili altri interventi di domiciliarità								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E DISABILI) E LORO FAMIGLIE, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, RSA, RSD								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73675	<b>74150</b>			
N° anziani ultra 65 presenti sul territorio	14690	14807	15248	14915	<b>15248</b>			
n. famiglie con <b>anziani</b> complessivamente in carico ai SS - rilevato dal 2010	0	0	339	339	<b>339</b>			
n. famiglie con <b>anziani</b> in carico ai SS con sostegni alla domiciliarità - rilevato dal 2010	0	0	250	250	<b>250</b>			
n. nuclei anziani ultra 65 anni ( <b>NON in carico a SS</b> ) con buoni assistenti familiari ( <b>PDZ</b> ) - dal 2009	0	16	60	38	<b>60</b>			
N° domande di contributo ricovero <b>anziani</b> presentate- dato rilevato da 2010	0	0	92	92	<b>100</b>			
N° <b>anziani</b> assistiti con contributo ricovero	68	75	61	68	<b>68</b>			

di cui n. <b>anziani</b> assistiti con contributo <b>in RSA del territorio</b> -rilevato dal 2010	0	0	22	22	<b>32</b>			
N. anziani assistiti (con contributo ricovero), con Misure di protezione in capo all'ente-rilevato dal 2010	0	0	3	3	<b>7</b>			
N. famiglie con disabili complessivamente in carico ai SS-rilevato dal 2010	0	0	300	300	<b>300</b>			
N. famiglie con disabili in carico ai SS con sostegno alla domiciliarità-rilevato dal 2010	0	0	201	201	<b>201</b>			
N. famiglie con disabili in carico ai SS con servizi accompagnamento all'autonomia-rilevato dal 2010	0	0	79	79	<b>79</b>			
N. domande presentate di contributo ricovero disabili-dato rilevato da 2010	0	0	30	30	<b>32</b>			
N. <b>disabili</b> (infra 65enni) assistiti con contributo ricovero	42	39	30	37	<b>47</b>			
N. disabili assistiti con Misure di protezione in capo all'Ente-rilevato dal 2010	0	0	1	1	<b>5</b>			
<b>Indici di Tempo</b>								
				0				
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0				
spesa ricovero anziani complessiva	€ 610.549,00	€ 608.464,00	€ 597.795,40	€ 605.602,80	<b>€ 640.270,00</b>			
di cui spesa ricovero anziani presso strutture del territorio (dato rilevato dal 2010)	0	0	€ 270.158,03	€ 270.158,03	<b>€ 320.000,00</b>			
spesa ricovero disabili	€ 551.308,00	€ 472.106,00	€ 512.153,24	€ 511.855,75	<b>€ 670.000,00</b>			
<b>Indici di Qualità</b>								
				0				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Colombo Daniela	C	0%	ricoveri in strutture x anziani		€ 640.270,00	Residenze Sanitarie Assistite per anziani varie		
Gatta Altomare	C	90%	ricoveri in strutture x disabili		€ 670.000,00	RSDisabili e comunità per disabili varie		
Campisi Michelangelo	C	0%						
Moscheni Marinella	C	0%						
Adamo Sara	D	0%						
Antuzzi Giuseppina	D	15%						
<b>Attanasio Marinella</b>	D	5%						
Mastromatteo Carmela	D3	20%						
Bianchin Elena	D	20%						
Campi Silvia	D	0%						
Corigliano Amelia	D	0%						
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	5%						

Iafanti Marinella	D	10%					
Innocenti Lorena	D	0%					
Lavizzari Mara	D	10%					
Lissoni Paola	D	10%					
Ronchi Flavia	D	0%					
Svanetti Eleonora	D	10%					
Uberti Tecla Luana Nevia	D	0%					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% efficacia interventi preventivi alla residenzialità anziani</b> (anziani destinatari di contributo per ricovero/n. nuclei in carico per interventi di domiciliarità (SAD, buoni, buono fragilità, CDI e buoni ass.familiari)			0,2735	0,2857			
<b>% efficacia interventi preventivi alla residenzialità disabili</b> (n. nuclei in carico per interventi di domiciliarità (SAD, buoni, buono fragilità, CDD, CSE, SFA e Laboratori Protetti, buoni ass.familiari)/disabili destinatari di contributo per ricovero)			0,1880	0,2127			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>spesa annua pro-capite per anziano assistito</b> (spesa complessiva per ricoveri/tot.anziani assistiti)			€ 8.905,92	€ 9.415,74			
<b>spesa pro capite per disabile</b> (spesa complessiva per ricoveri/tot.disabili assistiti)			€ 13.833,94	€ 14.255,32			
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>Analisi delle iniziative</b>							
<b>Iniziativa</b>		<b>Dettaglio Programmi</b>			<b>Operatività</b>		
revisione regolamento servizi alla persona		modificare la regolamentazione comunale, in considerazione dell'incidenza dei pronunciati sulle politiche di sostegno alla famiglia o al singolo, sulla solidarietà familiare o meno, sulle competenze comunali o statali rispetto ai differenti ambiti dell'assistenza e sulle reali disponibilità economiche dell'ente (rif. PEG 8104 - RPP 0802)			in attesa del pronunciamento del Consiglio di Stato occorre definire anche con realtà privato sociale e con parte politica dei possibili nuovi termini di accordi per affrontare scenari futuri: fare una discussione in giunta, parlarne in maggioranza. Fissare incontro con associazioni a settembre		
<b>Analisi del risultato</b>							

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Socioeducativo</i>	<i>Conti Mario</i>	<b>Assessore Competente</b>		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI</b>	<i>Bruson Laura</i>	Trezzi Siria	Che collabora				
CdC	<i>da istituire (q.p. ex-anziani, q.p. ex- disabili)</i>			Altro				
<b>PROCESSO 47</b>								
<b>AGGREGAZIONE PERSONE FRAGILI</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Supportare le forme di aggregazione presenti nel territorio attraverso la messa a disposizione di risorse tecniche ed economiche, luoghi adeguati e specifiche progettazioni</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E DISABILI) E LORO FAMIGLIE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, TERZO SETTORE</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
n. popolazione ultra 65 anni residente	14690	14807	15248	14.915	<b>15248</b>			
n. utenti centri anziani	300	300	300	300	<b>300</b>			
n. partecipanti soggiorni climatici	350	318	223	297	<b>290</b>			
n. presenze attività aggregative c/o casa del sole	9	11	13	11	<b>11</b>			
n. utenti lavori socialmente utili (dal 2010)	0	0	36	36	<b>36</b>			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
contributo per soggiorni climatici (dal 2009)	0	3.500,00	3.500,00	3.500,00	<b>3.500,00</b>			
contributo centri anziani	49.200,00	49.200,00	49.200,00	49.200,00	<b>49.200,00</b>			
contributo progetto casa del sole	40.000,00	20.000,00	0,00	20.000,00	<b>10.000,00</b>			

contributo lavori socialmente utili (dal 2010)		0	0	67.000,00	67.000,00	67000			
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento questionari soggiorni climatici (da customer satisfaction - dal 2010)		0	0	60	60,00	60			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e Cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo		Nominativo	
Bruson Laura		D3	20%	accordo di collaborazione		67.000,00		Auser per LSU scadenza aprile 2011	
Giambelli Stefania		D	80%	accordo di collaborazione		3.500,00		Auser e Anteias per vacanze anziani	
Lavizzari Maa		D	5%	accordo di collaborazione		49.200,00		3 centri anziani cittadini (Costa , Bauer, Friuli)	
				convenzione		10.000,00		Consorzio il Sole per Casa del Sole	
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% anziani coinvolti in iniziative aggregative (numero anziani coinvolti in iniziative aggregative/ popolazione anziana over 65)</b>					4,32%	4,18%			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione over 65 anni)					0	0			
<b>Costo pro capite delle iniziative aggregative</b> (costo delle iniziative/ utenti-partecipanti)					€ 216,93	€ 203,61			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento soggiorni climatici</b> (numero questionari positivi/numero questionari totali))					60,00	60%			
<b>Analisi delle iniziative</b>									
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>Operatività</b>		
promozione e sostegno di offerta sperimentale di aggregazione-residenzialità			L'Amministrazione, considerando positivamente il lavoro effettuato dalle associazioni del territorio in questi ultimi anni, promuove e sostiene l'offerta per l'aggregazione dei soggetti fragili, avviando o rinnovando appositi accordi di collaborazione in grado di rendere più efficace ed efficiente la programmazione delle attività e la gestione delle risorse (rif. PEG 8104 - RPP 0802)						
<b>Analisi del risultato</b>									

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI SOCIALI, SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI</b>	<b>MASTROMATTEO CARMELA</b>	Trezzi Siria	Che collabora				
CdC	<b>q.p. DISABILI, q.p.SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA</b>			Altro				
PROCESSO 48								
SOSTEGNO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA (DISABILI)								
Finalità del Processo								
<b>Garantire percorsi di inserimento lavorativo e specifiche progettazioni finalizzate all'aumento dell'autonomia delle persone fragili</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (DISABILI) E LORO FAMIGLIE, OPERATORI, ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, AFOL, TERZO SETTORE								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
N. nuove segnalazioni al SISL - dato rilevato dal 2010	0	0	14	14	<b>6</b>			
N. posti disponibili SISL (come da nuova convenzione dal 2009)*quota complessiva disabili+adulti	0	55	55	55	<b>55</b>			
n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^novembre (*quota complessiva disabili+adulti)	56	51	49	52	<b>54</b>			
n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^novembre (*quota disabili)	42	38	37	39	<b>40</b>			
N. disabili sostenuti in sfa e laboratori protetti	15	10	15	13	<b>16</b>			
N. disabili inseriti in via verga	11	10	9	10	<b>11</b>			
N. posti disponibili via verga (da 2011)	0	0	0	0	<b>12</b>			

Indici di Costo											
<b>Costo del processo</b>									0,00		
Entrate da circolare 4 per SISL- dal 2009						0,00	35.223,75	34.269,00	34.746,38	<b>34.931,00</b>	
q.p. spesa sisl disabili (dal 2009)						0,00	108.628,67	114.115,31	111.371,99	<b>130.640,00</b>	
spesa per sfa e laboratori protetti						43.007,70	35.793,56	45.347,77	45.347,77	<b>65.000,00</b>	
spesa per servizio Via Verga						76.101,50	82.000,00	80.585,25	80.585,25	<b>50.000,00</b>	
Indici di Qualità									0,00		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo						
Adamo Sara	D	0%	appalto servizio SISL	130.640,00	AFOL NORDMILANO						
Antuzzi Giuseppina	D	20%	assegnazione struttura e contributo per Accompagnamento Autonomia disabili	50.000,00	AIAS Città di Monza						
<b>Attanasio Marinella</b>	D	30%	convenzioni varie per sfa e laboratori protetti disabili	65.000,00	coop. Spazio Aperto, coop. arcipelago, cooperativa Nuova Iride, cooperativa Emmaus,						
Mastromatteo Carmela	D3	10%									
bianchin elena	D	20%									
Campi Silvia	D	0%									
Corigliano Amelia	D	0%									
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	5%									
Iafanti Marinella	D	10%									
Innocenti Lorena	D	0%									
lavizzari mara	D	5%									
Lissoni Paola	D	5%									
Ronchi Flavia	D	5%									
Svanetti Eleonora	D	0%									
Uberti Tecla Luana Nevia	D	0%									
Simoni Manuela	C	15%									
Paulicelli Maria	D	10%									
Cremonesi Paola	D3	10%									
Colombo Daniela	C	20%									
Gatta Altomare	C	0%									
Campisi Michelangelo	C	20%									
Moscheni Marinella	C	0%									

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.		ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% utilizzo posti via Verga - dal 2011</b> (n. disabili inseriti/n. posti disponibili per il Comune)		0,00	91,67%				
<b>% saturazione del servizio SISL</b> (n. posti utilizzati/n. posti disponibili)		94,55%	98,18%				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>% di copertura del servizio SISL (disabili)</b> (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio )		31,20%	26,74%				
<b>Costo pro capite del servizio via Verga</b> (spesa servizio/ utenti)		€ 8.058,53	€ 4.545,45				
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>Analisi delle iniziative</b>							
<b>Iniziativa</b>		<b>Dettaglio Programmi</b>			<b>Operatività</b>		
		Garantire l'attivazione di percorsi di inserimento lavorativo per soggetti disabili. Garantire l'accompagnamento educativo alla vita di relazione e all'espletamento delle normali attività indispensabili all'autonomia personale degli stessi. (rif. PEG 8104-8105- RPP 0802)					
<b>Analisi del risultato</b>							

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI MISURE DI PROTEZIONE GIURIDICA SERVIZIO PIANO DI ZONA</b>	<b>DE MICHELE TERESA</b>	Trezzi Siria	Che collabora				
CdC	<b>TUTELE INTERDETTI, AMMINISTRAZIONI DI SOSTEGNO</b>			Altro				
<b>PROCESSO 49</b>								
<b>PROTEZIONE GIURIDICA</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestire le misure di protezione in modo corretto secondo le disposizioni del Tribunale e incentivare il terzo settore del territorio a forme di collaborazione per la promozione e la gestione delle misure di protezione</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E DISABILI) E LORO FAMIGLIE (COMUNI DELL'AMBITO), TRIBUNALE (GIUDICE TUTELARE), COMUNI DELL'AMBITO, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, RSA, TERZO SETTORE</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73.216,00	73.659,00	74.150,00	73.675,00	<b>74.150</b>			
N° tutele complessive	<b>7,00</b>	<b>6,00</b>	<b>6,00</b>	<b>6,33</b>	<b>7</b>			
N° tutele anziani	2,00	1,00	1,00	1,33	<b>1</b>			
N° tutele disabili	2,00	2,00	2,00	2,00	<b>3</b>			
N° tutele psichiatrici	3,00	3,00	3,00	3,00	<b>3</b>			
N° amministrazioni di sostegno complessive	<b>11,00</b>	<b>17,00</b>	<b>24,00</b>	<b>17,33</b>	<b>24</b>			
N° amministrazioni di sostegno anziani	6,00	9,00	13,00	9,33	<b>11</b>			
N° amministrazioni di sostegno disabili	1,00	1,00	3,00	1,67	<b>3</b>			
N° amministrazioni di sostegno psichiatrici	4,00	7,00	8,00	6,33	<b>10</b>			

Importo complessivo patrimonio mobiliare gestito	1.330.082,00	1.962.735,00	2.596.931,00	1.963.249,33	<b>1.850.000,00</b>				
Numero tutelati con patrimonio immobiliare	4,00	4,00	3,00	3,67	<b>3</b>				
Numero amministrazioni con patrimonio immobiliare	4,00	8,00	6,00	6,00	<b>6</b>				
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo				0,00					
<b>Indici di Qualità</b>									
Numero rendiconti annuali richiesti dall'autorità giudiziaria	13,00	16,00	16,00	15,00	<b>21</b>				
Numero rendiconti annuali effettuati	13,00	16,00	16,00	15,00	<b>21</b>				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo	Nominativo			
De Michele Teresa	D3	95%							
Grimaz Roberta in maternità	C	100%							
Pirola Francesco	B3	50%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente*	<b>Performance attesa*</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% incremento di misure di protezione attivate anno in corso su anno precedente</b> (numero di protezioni attivate nell'anno (tutele+ amm.di sostegno)/ numero di protezioni attivate (tutele+ amm.di sostegno) *anno precedente					30%	3,33%			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ numero beneficiari)					0,00	0,00			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% di effettuazione delle rendicontazioni</b> (numero di rendicontazioni dovute all'Autorità Giudiziaria/numero rendicontazioni effettuate)					100%	100%			
<b>Analisi delle iniziative</b>									
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>Operatività</b>		
gestione associata delle protezioni giuridiche			progettare e realizzare un servizio di Ambito per le misure di protezione al fine di innalzare i livelli qualitativi del servizio, di coinvolgimento dell'associazionismo territoriale, di contenimento dei costi, di omogeneizzazione delle procedure e delle modalità di relazione con i soggetti esterni (Tribunale e ASL) (rif. PEG 8104-8108 - RPP 0802-0804)				definire il modello gestionale di ambito così come indicato nel documento di programmazione zonale 2009-2011		
<b>Analisi del risultato</b>									

					Anno	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI, SERVIZI SOCIALI, SERVIZIO PIANO DI ZONA</b>	<b>BRUSON LAURA</b>	Trezzi Siria	Che collabora	PAPI MAURO	RIBOLDI ROSETTA		
CdC	<b>q.p.SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA</b>			Altro		CALANNI GIUSEPPE		
PROCESSO 50								
SOSTEGNO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA (ADULTI E FAMIGLIE)								
Finalità del Processo								
<b>Agevolare e supportare i percorsi di autonomia con interventi specifici nel campo dell'abitare e dell'inserimento lavorativo</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
<b>ADULTI E FAMIGLIE IN DIFFICOLTA', AFOL, ASL, TRIBUNALE, INPS, PARTNERS PUBBLICI E PRIVATI</b>								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
n. ospiti casa giovanni paolo II (subentro nuovo gestore- da 1 giugno 2011)	75	65	60	67	<b>30</b>			
n. accessi punto lavoro	1522	2393	2393	2.103	<b>1000</b>			
N. posti disponibili SISL (come da nuova convenzione dal 2009)*quota complessiva disabili+adulti	0	55	55	55	<b>55</b>			
n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^novembre (*quota complessiva disabili+adulti)	56	51	49	52	<b>53</b>			
n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^novembre (*quota disabili)	14	13	12	13	<b>13</b>			
n nuove assegnazioni al sisl - dato rilevato dal 2010	0	0	12	12	<b>14</b>			
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
spesa casa giovanni paolo II	88.250,00	88.250,00	88.250,00	88.250,00	<b>30.000,00</b>			

spesa punto lavoro (per il 2010 la spesa è riferita a soli 7 mesi di apertura)			90.000,00	90.000,00	48.319,00	76.106,33	<b>42.428,00</b>				
spesa SISL (quota parte fragili) dal 2009			0,00	44.740,00	44.740,00	44.601,00	<b>48.319,00</b>				
entrate da circolare 4 per SISL (dal 2009)			0,00	11.741,25	11.423,00	11.582,13	<b>10.966,00</b>				
<b>Indici di Qualità</b>											
						0,00					
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo annuo		Nominativo			
Bianchin Elena	D	20%	appalto			42428		ATI Sviluppo e Integrazione, Mestieri, Spazio Aperto per mediazione linguistico culturale			
attanasio marinella	D	5%									
corigliano amelia	D	20%									
govi alessandra	D	5%									
innocenti lorena	D	10%									
lavizzari mara	D	5%									
lissoni paola	D	5%									
ronchi flavia	D	5%									
<b>Bruson Laura</b>	D	40%	appalto			48.319,00		servizio SISLcon AFOL NORDMILANO			
Lo Presti Rita	C	10%	incarico			2.000,00		PULI2000 appalto per pulizie servizi Mediazione c/o viale Romagna*quota parte incarico su Mappamondo			
Cremonesi Paola	D3	10%									
Paulicelli Maria	D	15%									
Landoni Maria Grazia	D	10%									
Laura Odelli	C	35%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.		<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
<b>% saturazione del servizio SISL</b> (n. posti utilizzati/n. posti disponibili)						94,55%	98,18%				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)						0	0				
<b>% di copertura del servizio SISL (adulti)</b> (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio )						25,97%	22,70%				
<b>costo per ospite</b> (costo casa giovanni paolo II/numero ospiti)						€ 1.323,75	€ 1.000,00				

Indicatori di Qualità							
Analisi delle iniziative							
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività				
sostenere percorsi di accompagnamento all'autonomia abitativa	<p>attivare la concessione della struttura Casa Giovanni Paolo II di via Brodolini per quindici anni, mediante affidamento ad un soggetto del privato sociale che sia in grado di intraprendere un'esperienza gestionale con titolarità diretta dell'intera struttura e dell'intero progetto gestionale. La nuova forma di gestione dovrà consentire, comunque il mantenimento di un importante lavoro di rete con il territorio e con l'Amministrazione comunale. L'azione si inserisce nel più ampio quadro di riforma del welfare locale.</p> <p>Inoltre nel quadro delle azioni a sostegno di donne sole con figli minori, rientra l'azione del Comune di Cinisello Balsamo di realizzazione di appartamenti protetti affidati a soggetti del terzo settore senza alcun costo per la gestione a carico del Comune, mantenendo una stretta correlazione progettuale e di monitoraggio tra i titolari del servizio e gli uffici comunali (rif. PEG 8101-8105- RPP 0801-0803- Rif. PDO AREA 2 Ob. H1)</p>		<p>centro di seconda accoglienza Casa Giovanni Paolo II di via Brodolini: definire nuove modalità gestione (assegnata gestione a nuovo soggetto)</p> <p>appartamenti donne sant'eusebio bando per assegnazione</p>				
piano casa, housing sociale, pgt (collaborazione con il settore LL.PP)	<p>accordo con aler e anche altre realtà con protocollo d'intesa già in atto. Ipotesi di una sperimentazione a cinisello come proposto da sindaco a convegno di cariplo e università a milano, proposta operativa piano casa e elaborazione di un piano più ad ampio raggio su questi temi. nuovo prerp e possibili finanziamenti, rinnovo accordo con parti sindacali scadenza 431, fondo sociale per legge 27.</p>		<p>PROGETTO STRATEGICO collaborazione con settore LL.PP.</p>				
Analisi del risultato							

					Anno	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	<i>Socioeducativo</i>	<i>Conti Mario</i>	<i>Assessore Competente</i>			Dirigente	Assessore	
Servizio	<b>SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO PIANO DI ZONA</b>	<b>BRUSON LAURA</b>	Trezzi Siria		Che collabora	TUTTI	TUTTI	
CdC	<b>q.p.SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA</b>				Altro			
PROCESSO 51								
CONCILIAZIONE E PARI OPPORTUNITA'								
Finalità del Processo								
promuovere azioni finalizzate alla realizzazione di pari opportunità all'interno e esterno dell'ente e alla conciliazione dei tempi di vita, di cura e di lavoro.								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
CITTADINI, PARTNERS PUBBLICI E PRIVATI, TERZO SETTORE, REGIONE, PROVINCIA, ASL								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74150	73.675	<b>74.150</b>			
totale popolazione femminile over 18 residente	31720	31513	31651	31.628	<b>31.651</b>			
n. casi di donne maltrattate inviate alla rete di aiuto (rete "Sandra"; dal 2010)	0,00	0,00	135	135	<b>135</b>			
n. casi intercettati con rete TRATTA - dal 2010	0,00	0,00	44	15	<b>44</b>			
n. attivazione servizi online per le famiglie CRE	0,00	59	66	63	<b>75</b>			
N° domande per al Centro Estivo Comunale	840	894	855	863	<b>863</b>			

n. secondo accessi servizio "Spazio Salute" (servizio di orientamento per stranieri)	52	32	40	41	40			
n. accessi servizio "Spazio Salute" (servizio di orientamento per stranieri)	100	120	120	113	120			
n. rendicontazioni richieste per progetto <i>campi di coesione sociale</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	1			
n. rendicontazioni effettuate per progetto <i>campi di coesione sociale</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	1			
importo previsto a rendicontazione per progetto <i>campi di coesione sociale</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	€ 160.000,00			
importo effettivamente rendicontato e riconosciuto per progetto <i>campi di coesione sociale</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	€ 160.000,00			
n. rendicontazioni richieste per progetto <i>Dar tempo al tempo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	1			
n. rendicontazioni effettuate per progetto <i>Dar tempo al tempo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	1			
importo previsto a rendicontazione per progetto <i>Dar tempo al tempo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	€ 40.000,00			
importo effettivamente rendicontato e riconosciuto per progetto <i>Dar tempo al tempo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	€ 40.000,00			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				0,00				
finanziamento PTO progetto <i>dar tempo al tempo (come da finanziamento riconosciuto)</i>	0,00	0,00	96.000,00	96.000,00	0,00			
Proventi di competenza a preventivo (finanziamento coesione sociale) dal 2010	0,00	0,00	640.000,00	640.000,00	0,00			
Spesa di competenza a preventivo (finanziamento coesione sociale) dal 2010	0,00	0,00	640.000,00	640.000,00	0,00			
<b>altre entrate derivanti da finanziamenti, contributi etc</b>								
spesa di competenza Rete sandra	0,00	8.000,00	0,00	2.666,67	0,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo	Nominativo		
<b>Bruson Laura</b>	D3	10%						
Santoro Patrizia	C	100%						
Odelli Laura	C	45%						
Massimo Capano	D	50%						
Landoni Maria Grazia	D	10%						

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.		ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
% utilizzo servizio on line per CRE (numero iscrizione on line/totale iscritti CRE)		7,24%	8,69%				
% di realizzazione dei progetti previsti (coesione sociale) (finanziamento rendicontato /finanziamento previsto)		100,00%					
% secondi accessi presso Spazio Salute (n. secondi accessi /n. totale degli accessi presso Spazio salute)		36,47%	33,33%				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
% di copertura del processo (proventi di competenza/ costo del processo)							
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)		0	0				
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>Analisi delle iniziative</b>							
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività				
realizzazione progetto "dar tempo al tempo".	promuovere l'integrazione tra il PTO comunale e gli altri strumenti di programmazione dell'Ente. Sostenere azioni di conciliazione sul territorio anche attraverso la realizzazione del Cua (centro unico di accesso) . Consolidare le reti territoriali a sostegno delle attività di conciliazione, tutela e pari opportunità. (rif. PEG 8109 RPP 0801-0802-0803- Rif. PDO AREA 2 Ob. H2)						
<b>Analisi del risultato</b>							

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	Socioeducativo	Conti Mario	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZI SOCIALI, SERVIZIO PROGETTI E POLITICHE SOCIALI</b>	<b>MASTROMATTEO CARMELA-BRUSON LAURA</b>	Trezzi Siria	Che collabora		CALANNI GIUSEPPE		
CdC	<b>q.p. SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA, ATTIVITA' GENERALI DEL SETTORE</b>			Altro				
PROCESSO 52								
INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E SEGRETARIATO SOCIALE								
Finalità del Processo								
<b>Orientare all'utilizzo corretto dei servizi e delle risorse del territorio, attraverso una lettura professionale del bisogno espresso e/o latente</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
CITTADINI, TERZO SETTORE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	73216	73659	74150	73.675	74.150			
popolazione straniera residente	7865	8682	9612	8.720	9.612			
n. accessi al segretariato sociale	899	890	881	890	881			
n. invii da Segretariato sociale a servizio sociale zonale per presa in carico -rilevato dal 2010	0	0	210	210	210			
n. secondi accessi al segretariato sociale per medesimo bisogno	0	0	70	70	65			
n. orientamenti da Segretariato sociale ad altri servizi del territorio	0	0	66	66	66			
n. accessi a Spazio Aperto (su Cinisello b.)	778	720	720	739	500			
n. secondi accessi a Spazio Aperto	380	240	360	327	200			

Indici di Costo									
<b>Costo del processo</b>						0,00			
costo appalto spazio Aperto (q.p. Cinisello B.) -per il 2010 la spesa è riferita a soli 7 mesi di apertura)			44.000,00	44.000,00	22.000,00	36.666,67	<b>21.214,00</b>		
Indici di Qualità									
%gradimento servizio spazio aperto dal 2011(customer)			0	0	0	0	<b>60</b>		
%gradimento Segretariato Sociale dal 2011(customer)			0	0	0	0	<b>60</b>		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo		Nominativo		
Adamo Sara	D	0%	appalto per mediazione linguistico culturale		21.214,00		ATI Sviluppo e Integrazione, Mestieri, Spazio Aperto		
Antuzzi Giuseppina	D	5%	incarico per pulizie servizi Mediazione c/o viale Romagna		1.000,00		PULI2000 *quota parte incarico su Mappamondo		
Barone	D	5%							
Bianchin Elena	D	10%							
Campi Silvia	D	5%							
Corigliano Amelia	D	5%							
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	5%							
Iafanti Marinella	D	5%							
Innocenti Lorena	D	5%							
Lissoni Paola	D	5%							
Ronchi Flavia	D	5%							
Svanetti Eleonora	D	5%							
Uberti Tecla Luana Nevia	D	5%							
Campanelli Angela	D	100%							
Marinero Beatrice	D	25%							
Fiorello Franca	C	100%							
Fontanella Silvia	B3	100%							
Parisi Angela	C	100%							
Failla Gerlando	B	100%							
Grossi Monica	B	100%							
Zizzo Gioconda	B	100%							
Tramontana Giuseppe	B	100%							
Mastromatteo Carmela	D3	20%							
<b>Bruson Laura</b>	D3	20%							
Lo Presti Rita	C	80%							
Laura Odelli	C	10%							

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.		ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% dei secondi (o ulteriori) accessi a Spazio Aperto (per medesimo bisogno)</b> n. secondi accessi/n. totale accessi a Spazio Aperto		44,18%	40,00%				
<b>% dei secondi (o ulteriori) accessi a Segretariato sociale (per medesimo bisogno)</b> n. secondi accessi/n. totale accessi a segretariato sociale		7,87%	7,38%				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)		€ 0,00	€ 0,00				
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>%risposte positive questionari gradimento Spazio Aperto (dal 2011)</b>		0	60,00%				
<b>%risposte positive questionari gradimento Segretariato Sociale (dal 2011)</b>		0	60,00%				
<b>Analisi delle iniziative</b>							
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>			<b>Operatività</b>			
	<p>Garantire il primo accesso spontaneo da parte della cittadinanza alle informazioni su eventuali risorse attive e soggetti esistenti (istituzioni, privato sociale) in grado di fornire sostegni e risposte necessarie al soddisfacimento dei bisogni rappresentati.</p> <p>Curare l'invio alle équipes di SS per la presa in carico socio-assistenziale del cittadino e/o indirizzarlo agli altri Enti, Servizi ed organizzazioni pubbliche e private competenti ed in grado di garantire accoglienza ed indicazioni in merito ai percorsi di possibili risposte ai bisogni rappresentati.</p> <p>(rif. PEG 8105, 8109 – RPP 0801, 0802, 0803)</p>						
<b>Analisi del risultato</b>							