

					Anno	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
PROCESSO 39									
Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico (ristorazione scolastica)									
Strutture Interessate									
Area	Settore	Servizio			CdC				
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Sociali ed Educativi	Pubblica istruzione (Belardinelli Alessandro)			REFEZIONE SCOLASTICA				
Assessore Competente		Dirigente			Assessore				
Magnani Nataschia		Che collabora	Polenghi Stefano		Ghezzi Luca				
		Altro	Papi Mauro		Gasparini Daniela - Veronese Davide				
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di ristorazione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
MINORI 3-14 ANNI E LORO FAMIGLIE, ISTITUTI SCOLASTICI, ASL, AMF, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %	
P39.001 - N° alunni	5.918,00	5.869,00	5.841,00	5.876,00	5.841,00	6.038,00	102,76 %	103,37 %	
P39.002 - N° domande accolte (utenti iscritti al 30/6)	4.475,00	4.466,00	4.500,00	4.480,33	4.500,00	4.429,00	98,85 %	98,42 %	
P39.003 - n. attivazione servizi online per le famiglie (iscrizione mensa)			1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.291,00	129,10 %	129,10 %	
P39.004 - N° pasti totali (compreso CRE, insegnant i)	660.343,00	681.279,00	680.008,00	673.876,67	680.008,00	683.326,00	101,40 %	100,49 %	
Indici di Costo									
P39.005 - Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)	3.536.445,00	3.334.200,00	3.606.491,00	3.492.378,67	3.264.303,96	3.272.865,26	93,71 %	100,26 %	
P39.006 - Proventi di competenza (accertato)	2.127.115,00	2.150.000,00	2.227.526,09	2.168.213,70	2.227.526,09	2.250.415,61	103,79 %	101,03 %	
P39.007 - spesa di competenza del servizio	3.536.445,00	3.334.200,00	3.162.047,00	3.344.230,67	3.179.698,00	3.171.420,77	94,83 %	99,74 %	
P39.008 - ζ riscossi (solo scuola)	1.946.875,00	1.989.760,00	2.053.807,21	1.996.814,07	2.053.807,21	1.942.126,56	97,26 %	94,56 %	
P39.009 - ζ riscossi presso sede comunale (solo scuola)	573.953,00	544.393,00	442.038,28	520.128,09	442.038,28	94.840,92	18,23 %	21,46 %	
P39.010 - ζ riscossi presso sedi alternative (solo scuola)	1.220.108,00	1.272.772,00	1.374.151,38	1.289.010,46	1.374.151,38	1.595.089,37	123,75 %	116,08 %	
P39.011 - ζ riscossi on line (solo scuola)	152.814,00	172.595,00	203.230,94	176.213,31	203.230,94	237.594,27	134,83 %	116,91 %	
P39.012 - ζ riscossi tramite RID (solo scuola) dal 2011			24.649,00	24.649,00	26.000,00	14.602,00	59,24 %	56,16 %	
P39.013 - ζ morosità accertate	180.240,00	160.240,00	173.718,88	171.399,63	173.718,88	269.299,14	157,12 %	155,02 %	
P39.014 - ζ altri proventi (insegnanti, cre, servizi esterni etcc)	224.987,00	230.000,00	320.949,46	258.645,49	320.949,46	189.770,72	73,37 %	59,13 %	
Indici di Qualità									
P39.015 - % gradimento (da customer satisfaction)	0,00	0,00	75,00	25,00	75,00	75,92	303,68 %	101,23 %	
P39.016 - N° indagini microbiologiche	200,00	200,00	1.100,00	500,00	1.100,00	800,00	160,00 %	72,73 %	
P39.017 - N° indagini microbiologiche con esito con forme	168,00	170,00	1.030,00	456,00	1.030,00	777,00	170,39 %	75,44 %	
P39.018 - N° controlli (verifiche asl)	0,00	0,00	2,00	0,67	2,00	10,00	1.500,00 %	500,00 %	
P39.019 - N° controlli asl con esito positivo	0,00	0,00	2,00	0,67	2,00	10,00	1.500,00 %	500,00 %	
P39.020 - N° canali di pagamento	12,00	12,00	14,00	12,67	14,00	14,00	110,53 %	100,00 %	

P39.021 - N° ore accesso settimanale al pubblico per il pagamento del servizio in sede	22,00	22,00	0,00	14,67	0,00	32,45	45,20 %	0,00 %	
P39.022 - N° ore accesso settimanale al pubblico per il pagamento del servizio fuori sede	608,00	608,00	1.112,00	776,00	1.112,00	1.112,00	143,30 %	100,00 %	
P39.023 - N° ore accesso settimanale complessivo di apertura al pubblico per il pagamento dei servizi	630,00	630,00	1.112,00	790,67	1.112,00	1.144,45	144,74 %	102,92 %	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
<b>Tot. Costo personale:</b>	<b>124.345,26</b>	<b>Tot. Costo collaboratori:</b>		<b>0,00</b>					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
P39.I001 - % pagamenti effettuati presso la sede comunale (Euro riscossi presso sede comunale-amf/Euro riscossi)	26,12	21,52	4,88	-16,64	OK				
P39.I002 - % pagamenti on line (pagamenti on line/totale riscosso)	8,81	9,90	12,23	2,33	OK				
P39.I003 - % pagamenti con accredito continuativo (pagamenti RID/totale riscosso)	1,20	1,27	0,75	-0,52	KO	causato da ritardo da parte dei servizi competenti per l'attivazione			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
P39.I004 - % di copertura del servizio (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio )	65,03	70,05	70,96	0,91	OK				
P39.I005 - Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)	47,12	43,79	43,22	-0,57	OK				
P39.I006 - Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	5,18	4,68	4,79	0,11	KO				
P39.I007 - Margine unitario di contribuzione dell'Ente (proventi di competenza-costi del processo)/ pasti	1,49	0,93	0,95	0,02	KO	scostamento lievissimo, non determina sostanzialmente un risultato negativo			
P39.I008 - Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)	45,13	42,65	41,88	-0,77	OK				
P39.I009 - % riscossioni (Euro riscossi/ Euro proventi di competenza)	92,09	92,20	86,30	-5,90	KO	il dato è inferiore alle aspettative, probabilmente legato al quadro generale di crisi economica			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
P39.I010 - % indagini microbiologiche conformi (N° indagini microbiologiche con esito conforme/N° indagini microbiologiche)	87,55	93,64	97,12	3,48	OK				
P39.I011 - % controlli qualità asl conformi (dal 2011)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK				
<b>OBIETTIVI PROGETTI PEG</b>									
<b>PROGETTI PEG</b>		<b>DETTAGLIO PROGETTI</b>			<b>OBIETTIVI</b>				
8.2 sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico - ristorazione scolastica		garantire procedure per affidamento controllo qualità del servizio (rif. PEG 8103 - RPP 0801)			migliorare la qualità percepita e a ridurre i costi *** aumentare i pagamenti on-line				
<b>Analisi del risultato</b>									
<p><b>Il primo anno intero di gestione in carico al Comune ha portato risultati positivi in termini di qualità percepita e di contenimento del costo, che erano le finalità dichiarate del processo. Positivo il lavoro con l'utenza nella commissione mensa e nei circoli di qualità. Gli indicatori mostrano come l'utenza abbia apprezzato (aumentandone l'utilizzo) la capillare rete di punti pagamento sul territorio, Un dato da tenere sotto controllo riguarda la capacità di riscossione.</b></p>									