

							Anno	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
PROCESSO 52								
Informazione, orientamento e segretariato sociale								
Strutture Interessate								
Area	Settore	Servizio			CdC			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Sociali ed Educativi	Tutele			ATTIVITA' GENERALI DEL SETTORE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Sociali ed Educativi	Tutele			SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA - informazione e orientamento			
<b>Assessore Competente</b>			<b>Dirigente</b>		<b>Assessore</b>			
Trezzi Siria		Che collabora			Calanni Pileri Giuseppe			
		Altro						
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								
<b>CITTADINI, TERZO SETTORE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO</b>								
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 %
I01.002 - Popolazione straniera residente al 31.12	9.612,00	10.502,00	11.491,00	10.535,00	11.500,00	13.053,00	123,90 %	113,50 %
P52.001 - n.eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (dato rilevato dal 2010)		7,00	21,00	14,00	28,00	34,00	242,86 %	121,43 %
P52.002 - n. accessi al segretariato sociale	890,00	881,00	939,00	903,33	939,00	995,00	110,15 %	105,96 %
P52.003 - n. invii da Segretariato sociale a servizio sociale zonale per presa in carico -rilevato dal 2010		210,00	282,00	246,00	282,00	295,00	119,92 %	104,61 %
P52.004 - n. secondi accessi al segretariato sociale per medesimo bisogno		70,00	98,00	84,00	98,00	126,00	150,00 %	128,57 %
P52.005 - n. orientamenti da Segretariato sociale ad altri servizi del territorio		66,00	190,00	128,00	190,00	241,00	188,28 %	126,84 %
P52.006 - n. accessi a Spazio Aperto (su Cinisello b.)	720,00	720,00	336,00	592,00	336,00	526,00	88,85 %	156,55 %
P52.007 - n. secondi accessi a Spazio Aperto	240,00	360,00	99,00	233,00	99,00	161,00	69,10 %	162,63 %
P52.008A - n. accessi ai servizi del settore gestiti mediante appuntamento dall'uscerao (dote scuola, ISEE- rilevato dal 2011)			1.450,00	1.450,00	1.450,00	1.011,00	69,72 %	69,72 %
P52.008B - n. accessi servizi del settore gestiti mediante appuntamento - anno precedente					1.450,00	1.450,00		100,00 %
Indici di Costo								
P52.009 - Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)			447.854,08	447.854,08	356.354,08	365.601,00	81,63 %	102,59 %
P52.010 - spesa per eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (dato rilevato dal 2010)		9.254,00	20.000,00	14.627,00	25.000,00	25.000,00	170,92 %	100,00 %
P52.011 - costo appalto spazio Aperto (q.p. Cinisello B.) -per il 2010 la spesa è riferita a soli 7 mesi di apertura)	44.000,00	22.000,00	13.446,36	26.482,12	31.973,00	30.326,00	114,52 %	94,85 %

Indici di Qualità									
P52.012 - %gradimento servizio spazio aperto dal 2011(customer)					70,00	82,00		117,14 %	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Tot. Costo personale:		302.627,83	Tot. Costo collaboratori:		31.973,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
Indicatori di Efficacia									
P52.I001 - % dei secondi (o ulteriori) accessi a Spazio Aperto n. secondi accessi/n. totale accessi a Spazio Aperto				37,60	29,46	30,61	1,15	KO	il dato è leggermente negativo rispetto alle previsioni. Tenuto conto che, però, il numero di accessi complessivi è molto superiore all'atteso nell'anno (526 contro 336- vedasi indici), è ragionevole pensare che il lievissimo scostamento dell'indicatore di performance non debba essere letto come elemento negativo
P52.I002 - % dei secondi (o ulteriori) accessi a Segretariato sociale n. secondi accessi/n. totale accessi a segretariato sociale				9,19	10,44	12,66	2,22	KO	il dato è leggermente negativo rispetto alle previsioni. Il numero di accessi al segretariato sociale è comunque superiore al passato. Il lieve scostamento dell'indicatore di performance non è quindi significativo
P52.I003 - andamento accessi ai servizi del settore gestiti mediante appuntamento dall'uscerato rispetto anno precedente* (n.accessi su appuntamento anno in corso/ n.accessi su appuntamento anno precedente)					0,00	-30,28	-30,28	KO	lo scostamento negativo è determinato dalla chiusura nel mese di settembre dell'ufficio ISEE (ricevimento su appuntamento) ubicato presso il settore
Indicatori di Efficienza Economica									
P52.I004 - Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)				6,01	4,78	4,83	0,05	KO	scostamento marginale
P52.I005 - spesa media per evento di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (spesa annua per eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" / n. eventi nell'anno)				1.137,19	892,86	735,29	-157,57	OK	
Indicatori di Qualità									
P52.I006 - % risposte positive questionari gradimento Spazio Aperto dal 2012) (questionari somministrati direttamente agli utenti del servizio dal gestore)					60,00	82,00	22,00	OK	
<b>OBIETTIVI PROGETTI PEG</b>									
PROGETTI PEG		DETTAGLIO PROGETTI			OBIETTIVI				

8.9 Informazione orientamento e segretariato sociale	elaborazione di una proposta progettuale per la definizione del segretariato sociale (rif. PEG 8105, 8109 - RPP 0801, 0802, 0803)	ri-definizione metodologica ed organizzativa del Segretariato Sociale sulla base di una proposta tecnica elaborata da un gruppo di lavoro composto da tecnici (Assistenti sociali, educatori, responsabili di servizio) . La proposta di riorganizzazione potrà comportare una modifica della natura stessa del servizio e quindi, eventualmente, una modifica degli obiettivi con conseguente ridefinizione del PEG e degli indicatori. La proposta di riorganizzazione rappresenta ad oggi essa stessa un obiettivo, affinché l'impostazione metodologica del Segretariato possa apparire coerente con l'impostazione stessa dei due nuovi servizi (Politiche Sociali Minori/Famiglia e Politiche Sociali Fragilità/Famiglia) . *** progetto salute: sensibilizzazione della popolazione sul tema "tutela salute" mediante l'incremento delle iniziative di prevenzione su temi specifici (alimentazione, attività fisica, lotta al tabagismo)
<b>Analisi del risultato</b>		
<p><b>Complessivamente sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati, con particolare riferimento alle progettazioni nel campo della prevenzione alla salute e ai servizi sul territorio per stranieri. In linea, con qualche lieve scostamento rispetto agli obiettivi, la realizzazione delle attività di segretariato sociale. La riprogettazione del servizio diverrà operativa nel 2013.</b></p>		