



**CONSORZIO INTERCOMUNALE PER LA GESTIONE  
DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI  
DELL'OVEST TICINO**

Via B. Gambaro n.47 - 28068 Romentino

Tel. 0321 869921 - Fax 0321 869950

P.I. / C.F. 01622460036 - e-mail: [protocollo.cisaovesticino@cert.ruparpiemonte.it](mailto:protocollo.cisaovesticino@cert.ruparpiemonte.it)

**Consuntivo**

**Piano delle Performance**

**2016**



**STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI**

**Gestione delle Entrate**

Titoli	2013		2014		2015		2016	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	-	-	-	-	-	-	-	-
1 - Tributarie	-	-	-	-	-	-	-	-
2 - Trasferimenti correnti	5.859.584,83	3.247.186,02	6.028.297,06	3.342.796,93	6.461.882,54	3.511.577,99	6.905.516,79	4.305.858,19
3 - Extratributarie	3.730.044,18	3.030.651,52	3.763.028,76	2.979.516,45	3.291.517,73	2.624.144,77	3.301.131,04	2.565.587,94
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	140.000,00	109.788,00	140.000,00	134.288,00	135.000,00	103.568,64	135.000,00	75.902,47
5 - Entrate da acc.prestiti/anticipazioni di cassa	-	-	-	-	2.794.743,83	2.794.743,83	7.930.601,61	7.930.601,61
6 - Servizi conto terzi	281.477,54	281.377,54	275.274,58	265.594,58	467.936,58	454.026,12	562.059,45	557.150,15
<b>Totale entrate</b>	<b>10.011.106,55</b>	<b>6.669.003,08</b>	<b>10.206.600,40</b>	<b>6.722.195,96</b>	<b>13.151.080,68</b>	<b>9.488.061,35</b>	<b>18.834.308,89</b>	<b>15.435.100,36</b>

**Gestione delle Spese**

Titoli	2013		2014		2015		2016	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	9.727.652,84	3.360.209,69	9.983.175,09	6.351.023,61	9.935.722,28	6.602.001,59	10.330.173,42	6.833.391,07
2 - Spese c/capitale	96.135,31	7.485,80	114.920,82	94.420,82	96.667,46	96.143,56	143.998,74	49.641,09
3 - Rimborso di prestiti	31.979,94	976.869,06	32.131,49	32.131,49	2.827.326,74	2.349.491,03	7.963.505,32	7.887.358,58
4 - Servizi conto terzi	281.477,54	263.863,89	275.274,58	230.098,37	467.936,58	400.795,55	323.260,64	295.342,54
<b>Totale spesa</b>	<b>10.137.245,63</b>	<b>4.608.428,44</b>	<b>10.405.501,98</b>	<b>6.707.674,29</b>	<b>13.327.653,06</b>	<b>9.448.431,73</b>	<b>18.760.938,12</b>	<b>15.065.733,28</b>

**Gestione residui**

Titolo	ENTRATE	2013		2014		2015		2016	
		residui attivi	riscossione						
1	Tributarie	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Contributi e trasferimenti	3.166.185,19	2.848.520,07	2.895.193,98	2.266.669,43	3.246.577,85	2.503.025,00	3.681.841,82	2.866.931,95
3	Extratributarie	794.986,51	720.579,36	773.786,29	752.088,73	736.685,98	593.011,05	808.047,89	649.053,95
4	Contributi conto capitale	148.243,83	148.093,83	30.362,00	30.362,00	5.712,00	5.712,00	31.431,36	31.431,36
5	Accensioni di prestiti	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Servizi conto terzi	13.124,94	12.519,94	605,00	605,00	9.093,60	5.093,60	13.907,46	2.400,00
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>4.122.540,47</b>	<b>3.729.713,20</b>	<b>3.699.947,27</b>	<b>3.049.725,16</b>	<b>3.998.069,43</b>	<b>3.106.841,65</b>	<b>4.535.228,53</b>	<b>3.549.817,26</b>
Titolo	SPESE	2013		2014		2015		2016	
		residui passivi	pagamenti						
1	Spese correnti	4.907.177,04	4.462.035,52	3.392.076,46	3.139.873,76	3.685.531,25	3.404.218,17	3.546.113,26	3.161.927,65
2	Spese per investimenti	75.710,32	50.330,34	13.672,51	-	34.172,51	8.894,30	8.802,11	523,90
3	Rimborso di prestiti	-	-	-	-	-	-	477.835,71	477.835,71
4	Servizi conto terzi	29.167,98	29.167,98	44.502,78	44.502,78	44.546,87	42.733,31	67.119,51	55.676,28
<b>Totale residui su spese</b>		<b>5.012.055,34</b>	<b>4.541.533,84</b>	<b>3.450.251,75</b>	<b>3.184.376,54</b>	<b>3.764.250,63</b>	<b>3.455.845,78</b>	<b>4.099.870,59</b>	<b>3.695.963,54</b>

**Indici per analisi finanziaria**

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	-	76.093,19	67.230,00	136.037,52
Interessi passivi mutui (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	16.985,62	15.497,69	14.050,17	12.544,49
Spesa del personale complessiva (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	1.124.600,90	1.064.309,78	962.292,11	951.671,51
Spesa del personale dipendente (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	1.081.785,94	1.023.581,79	920.612,93	911.234,43
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	31.979,94	32.131,49	32.582,91	32.903,71
Anticipazioni di cassa	-	-	-	-

senza LSU

**STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI**

<b>Grado di autonomia finanziaria</b>				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	38,90%	38,43%	33,75%	32,34%
Entrate correnti				
<b>2. Autonomia impositiva</b>				
Entrate tributarie	-	-	-	-
Entrate correnti				
<b>3. Dipendenza erariale</b>				
Trasferimenti correnti statali	0,00%	0,78%	0,69%	1,33%
Entrate correnti				
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
<b>1. Rigidità strutturale</b>				
Spesa personale-rimborso mutui(cap+int)	12,24%	11,36%	10,34%	9,77%
Entrate correnti				
<b>2. Rigidità per costo personale</b>				
Spesa complessiva personale	11,73%	10,87%	9,87%	9,32%
Entrate correnti				
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>				
Rimborso mutui (cap+int)	0,51%	0,49%	0,48%	0,45%
Entrate correnti				
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>				
Entrate extratributarie	€ 50,04	€ 49,04	€ 43,12	€ 42,35
Numero abitanti				
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>				
Entrate tributarie	-	-	-	-
Numero abitanti				
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 0,81	€ 0,78	€ 0,77	€ 0,75
Numero abitanti				
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>				
Trasferimenti correnti statali e regionali	€ 96,75	€ 99,22	€ 106,18	€ 113,99
Numero abitanti				
<b>Capacità gestionale</b>				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
<b>1. Incidenza residui attivi</b>				
Residui attivi	41,18%	36,25%	30,40%	24,08%
Totale accertamenti				
<b>2. Incidenza residui passivi</b>				
Residui passivi	49,44%	33,16%	28,24%	21,85%
Totale impegni				
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>				
Riscossioni titoli 1 + 3	81,25%	79,18%	79,72%	77,72%
Accertamenti titoli 1 + 3				
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>				
Pagamenti titolo 1	34,54%	63,62%	66,45%	66,15%
Impegni titolo 1				

### STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

<b>Personale in servizio</b>				
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016
Dirigenti	1,00	1,00	1,00	0,00
Posizioni Organizzative	3,00	3,00	3,00	3,00
Dipendenti	25,00	24,00	22,00	22,00
<b>Totale Personale in servizio</b>	<b>29,00</b>	<b>28,00</b>	<b>26,00</b>	<b>25,00</b>

<b>Indici per la spesa del Personale</b>				
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016
Spesa complessiva per il personale	€ 1.124.600,90	€ 1.064.309,78	€ 962.292,11	€ 951.671,51
Spesa per la supervisione (impegnato)	€ 0,00	€ 0,00	€ 6.620,00	€ 6.624,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 3.043,71	€ 750,00	€ 139,34	€ 2.124,32

<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>				
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	11,56%	10,66%	9,69%	9,21%
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 38.779,34	€ 38.011,06	€ 37.011,24	€ 38.066,86
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 18,57	€ 17,52	€ 15,81	€ 15,71
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
<u>Popolazione</u>	2163	2170	2341	2423
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
<u>Numero dipendenti</u>	25	24	22	#DIV/0!
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
<u>Numero dipendenti</u>	8,33	8,00	7,33	7,33
Numero Posizioni Organizzative				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
<u>Spesa per formazione</u>	€ 104,96	€ 26,79	€ 5,36	€ 84,97
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>				
<u>Spesa per formazione</u>	0,27%	0,07%	0,01%	0,22%
Spesa complessiva personale				

					ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b>						
Missione	<b>1 SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI E DI GESTIONE</b>					
Programma	<b>1 ORGANI ISITITUZIONALI</b>					
<b>Processo 1</b>						
<b>Attività di direzione e coordinamento</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Sostenere l'organizzazione dei Servizi e della governance interna ed esterna attraverso: il coordinamento del sistema di interventi e servizi per facilitare assunzione di responsabilità nella comunità locale; accordi per garantire interventi integrati socio sanitari; programmazione e gestione dell'attività dell'Ente sulla base di raccolta ed elaborazione dei dati.						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Amministratori/Funzionari e dipendenti /Utenti</b>						
<b>Indici</b>						
	2013	2014	2015	media triennio prec	<b>Consuntivo 2016</b>	
<b>Indici di Quantità</b>						
n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo)	0,67	0,69	0,70	0,69	0,67	
n. totale dipendenti	29,00	28,00	26,00	27,67	25,00	
n. sedute del Consiglio di Amministrazione	11	13	16	13	15	
n. sedute dell'Assemblea Consortile	8	8	11	9	9	
<b>Indici di Costo</b>						
costo del personale assegnato al processo	50.324,42	51.798,63	38.813,14	46.978,73	16.035,37	
costo complessivo del processo	50.324,42	51.798,63	38.813,14	46.978,73	16.035,37	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>			
Nome e cognome	Livello	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	
Vacante	Direttore	0%				
Carlo Gusberti	D4	30%				
Maria Giulia Donati	D5	20%				
Laura Cottafavi	D4	17%				

		ANNO	2016		
<b>Obiettivo di processo</b>					
Missione	<b>1 SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI E DI GESTIONE</b>				
Programma	<b>ORGANI ISITITUZIONALI, 2 SEGRETERIA GENERALE, 3 GESTIONE ECONOMICA FINANZIARIA, 10 RISORSE UMANE, 11 ALTRI SERVIZI GENERALI</b>				
<b>Processo 2</b>					
<b>Attività amministrative</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Garantire l'espletamento di tutte le attività e le procedure necessarie al corretto funzionamento dell'Ente: gestione della programmazione finanziaria e della funzione amministrativo-contabile, gestione del personale, gestione degli acquisti di beni, servizi e forniture, gestione della Segreteria e del Protocollo, gestione documentale e archivio, gestione dei servizi informativi, gestione del patrimonio, e relativi adempimenti normativi. Supporto al/i Responsabile/i per la prevenzione della corruzione e della trasparenza nello svolgimento dei controlli e nell'attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e del Piano della trasparenza. Gestione degli adempimenti previsti dal D.lgs 81/2008. Garantire il supporto amministrativo all'intera struttura consortile, anche con il supporto se necessario di consulenza legale. Garantire l'accoglienza dei cittadini che si rivolgono alla sede centrale.					
<b>Stakeholders</b>					
<b>Amministratori/Funzionari e dipendenti /Utenti</b>					
<b>Indici</b>					
	2013	2014	2015	media triennio prec	2016
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione residente al 31.12.2015</b>	56.595,00	56.501,00	55.976,00	56.357,33	0,00
n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo)	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80
n. totale dipendenti	29,00	28,00	26,00	27,67	25,00
n. deliberazioni	71,00	60,00	49,00	60,00	58,00
n. determinazioni	368,00	374,00	346,00	362,67	340,00
n. atti protocollati (entrata e uscita)	7.162,00	7.762,00	8.347,00	7.757,00	9.257,00
n. software	7,00	9,00	9,00	8,33	9,00
N. accessi al Sito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
importo spese correnti ente	9.727.652,84	9.983.175,09	9.935.722,28	9.882.183,40	10.355.173,42
n. mandati emessi	1.659,00	1.610,00	1.616,00	1.628,33	1.624,00
n. reversali emesse	467,00	507,00	880,00	618,00	1.000,00
n. delibere di variazioni di bilancio	2,00	2,00	1,00	1,67	2,00
importo acquisti servizio di economato	5.092,93	7.151,83	6.267,90	6.170,89	4.372,02
n. gare espletate	4,00	0,00	0,00	1,33	1,00
n. ricorsi pervenuti sulle gare espletate	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
n. ore straordinario complessive (remunerate e banca ore)	1.029,45	799,00	1.206,75	1.011,73	1.281,25
n. ore straordinarie remunerate	188,00	246,50	200,00	211,50	182,50
n. dipendenti formati	19,00	16,00	21,00	18,67	23,00
n. ore di formazione/aggiornamento/supervisione	398,00	262,50	148,00	269,50	176,00
					0,00
<b>Indici di Tempo</b>					
<b>Indici di Costo</b>					
Costo complessivo per la formazione degli Operatori dell'Ente	3.043,71	750,00	139,34	1.311,02	2.124,32
Costo complessivo per la supervisione degli Operatori dell'Ente	0,00	0,00	6.620,00	2.206,67	6.624,00
costo del personale assegnato al processo	189.528,25	167.664,76	140.326,05	165.839,69	137.368,94
costo complessivo del processo	305.684,83	325.733,13	219.891,06	283.769,67	261.283,64
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo
Carlo Gusberti	D4	70%			
Cristina Menoni	C1	95%			
Maria Rita Bertapelle	B5	100%			
Rosanna Sturaro	B5	90%			
<b>Analisi del risultato</b>					

						ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b>							
<b>Misurazione della performance</b>							
MISSIONE	<b>12 DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE</b>						
Programma	<b>01 INTERVENTI PER L'INFANZIA E I MINORI E PER GLI ASILI NIDO</b>						
<b>Processo 3</b>							
<b>Gestire i servizi di tutela minori</b>							
<b>Finalità del Processo</b>							
Promuovere interventi atti a prevenire e gestire le situazioni di disagio dei minori e a sostenere i componenti del nucleo nei loro specifici ruoli							
<b>Stakeholders</b>							
<b>Minori</b>							
<b>Indici</b>							
	2013	2014	2015	media triennio prec	2016		
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60.611	60579		
<b>Totale minori residenti</b>	10.414	10.555	10.527	10.499	10497		
<b>Minori residenti età compresa tra 11 e 17 anni</b>	3.749	3.829	3.917	3.832	3950		
<b>Indici di Quantità</b>							
n. unità operative ente	29	28	26	27,67	25		
n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo)	4,15	4,25	4,12	4,17	4,12		
n. minori in carico ai servizi sociali	3.921	5.140	712	3.258	736		
n. minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Civile	119	126	115	120	129		
n. minori in struttura residenziale	25	18	15	19	21		
n. minori stranieri non accompagnati	2	3	3	3	16		
n. minori richiedenti asilo	0	0	0	0	4		
n. minori in luogo neutro	20	0	0	7	16		
n. indagini per Autorità Giudiziaria	33	36	39	36	55		
n. casi penali minori seguiti	30	17	14	20	16		
n. minori in affido familiare residenziale	16	9	10	12	10		
n. minori in affido diurno/ part time/educativo	58	92	77	76	113		
n. colloqui di valutazione della disponibilità all'adozione su incarico del Tribunale per i Minori	21	10	15	15	21		
n. affidamenti pre adottivi	0	2	0	1	1		
n. coppie disponibili all'adozione	5	2	3	3	5		
n. adozioni internazionali	1	1	1	1	0		
n. progetti finanziati a favore di minori	1	3	4	4	4		
n. progetti avviati a favore di minori	1	3	5	5	4		
n. asili nido coinvolti nei progetti a favore di minori	0	0	1	2	1		
n. plessi di istituti scolastici pubblici e privati coinvolti nei progetti a favore di minori	9	3	8	6	10		
n. classi di istituti scolastici pubblici e privati coinvolti nei progetti a favore di minori	66	10	42	24	37		
n. istituti superiori coinvolti nei progetti a favore di minori	1	1	2	1	2		
n. poli universitari coinvolti nei progetti a favore di minori	0	0	3	2	2		
n. studenti universitari coinvolti nei progetti a favore di minori	0	0	190	140	140		
n. minori coinvolti nei progetti	1.840	272	909	336	640		
n. associazioni coinvolte nei progetti a favore di minori	10	12	25	16	15		
n. biblioteche coinvolte nei progetti a favore di minori	3	2	0	0	0		
n. oratori coinvolti nei progetti a favore di minori	1	2	2	0	4		
n. convegni/formazione nell'ambito di progetti a favore di minori	0	0	1	0	0		
<b>Indici di Costo</b>							
importo complessivo del servizio di affidamento	201.000	233.956	274.737	236.564	283.000,00		
importo complessivo integrazioni rette per minori	811.775	952.447	1.182.664	982.295	1.330.488,57		
costo del personale assegnato al processo	152.190	140.571	150.679	147.813	152.095,56		
costo del processo	1.210.431	1.411.026	1.689.312	1.436.923	1.875.009,07		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>			

n. biblioteche coinvolte nei progetti a favore di minori	3	2	0	0	0	
n. oratori coinvolti nei progetti a favore di minori	1	2	2	0	4	
n. convegni/formazione nell'ambito di progetti a favore di minori	0	0	1	0	0	
<b>Indici di Costo</b>						
importo complessivo del servizio di affidamento	201.000	233.956	274.737	236.564	283.000,00	
importo complessivo integrazioni rette per minori	811.775	952.447	1.182.664	982.295	1.330.488,57	
costo del personale assegnato al processo	152.190	140.571	150.679	147.813	152.095,56	
costo del processo	1.210.431	1.411.026	1.689.312	1.436.923	1.875.009,07	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>			
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	
Laura Cottafavi	D4	32%				
Marinella Balbinutti	D5	20%				
Paola Cunego	D2	100%				
Anna Caprino	D1	100%				
Denise Grandi	D1	100%				
Grazia Fallarini	D3	60%				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance 2016	
<b>Indicatori di efficacia</b>						
% minori assistiti rispetto alla popolazione 0-18				31,03%	7,01%	
% n. minori in affido familiare / n. minori in carico				0,36%	1,36%	
% n. minori in luogo neutro/ minori in carico ai servizi territoriali				0,20%	2,17%	
% casi penali minori seguiti rispetto ai minori in carico al Consorzio				0,62%	2,17%	
% n. indagini per AA.GG./ minori in carico				1,11%	7,47%	
% personale dedicato al processo				15,08%	15,85%	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>Analisi del risultato</b>						
<i>note: si precisa che la notevole riduzione del numero di minori in carico, a partire dall'anno 2015, è da imputarsi alla conclusione del Progetto Starebenestaremale a cui afferivano numerosi Istituti Scolastici del territorio consortile, nonché alla differenza metodologica del rilevamento dei dati ( negli anni 2013 e 2014 veniva considerato il numero dei minori afferenti a tutti i servizi del consorzio, anche in quanto appartenenti al nucleo familiare in carico, mentre in seguito veniva considerato il numero dei minori oggetto di progettazioni di tutela)</i>						

		ANNO	2016		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
MISSIONE	<b>12 DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE</b>				
Programma	<b>05 INTERVENTI PR LE FAMIGLIE</b>				
<b>Processo 4</b>					
<b>Gestire il servizio per le famiglie</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Promuovere interventi atti a prevenire e gestire le situazioni di disagio dei minori e a sostenere i componenti del nucleo nei loro specifici ruoli					
<b>Stakeholders</b>					
<b>famiglie e minori</b>					
<b>Indici</b>					
	2013	2014	2015	media triennio prec	<b>2016</b>
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60.611	60.579,00
<b>Minori residenti</b>	10.414	10.555	10.527	10.499	10.497,00
<b>Indici di Quantità</b>					
n. unità operative ente	29	28	26	27,67	25
n. unità operative del processo	2,9	2,9	2,9	2,90	2,8
n. persone che hanno avuto accesso al servizio	1794	2020	712	1.509	514
n. famiglie che hanno avuto accesso dal servizio	1047	1403	678	1.043	435
n. Famiglie inserite nel Progetto Consultorio (Assistenza Domiciliare)	5	6	6	6	6
n. persone con consulenza psicologica	104	103	107	105	101
n. persone con consulenza legale	40	57	62	53	65
n. coppie in Mediazione Familiare	5	6	6	6	7
n. interventi di Mediazione Culturale	3	5	7	5	8
n. donne vittime di violenza	24	29	27	27	31
n. progetti avviati per donne vittime di violenza	24	29	27	27	31
n. donne inserite in strutture di accoglienza	4	4	3	4	3
<b>Indici di Costo</b>					
costo del personale assegnato al processo	95.916	98.327	93.034	95.759	93.802,39
costo del processo	95.916	98.327	96.263	96.835	95.539,03
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	
Laura Cottafavi	D4	8%	Coop. Soc. Universiis		
Eugenia Spampati	D2	100%			
Laura Giarda	D2	100%			
Marinella Balbinutti	D5	75%			
<b>Analisi del risultato</b>					
Il decremento del dato relativo alle persone e alle famiglie che hanno avuto accesso al servizio tra il periodo 2013-2014 e 2015-2016 è dovuto alla differenza metodologica del rilevamento dei dati					

					ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b>						
<b>Misurazione della performance</b>						
MISSIONE	<b>12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE</b>					
Programma	<b>02 INTERVENTI PER LA DISABILITA</b>					
<b>Processo 5</b>						
<b>Gestire i servizi a favore delle persone disabili</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Interventi di sostegno destinati ai soggetti a rischio di emarginazione e alle relative famiglie, erogati a domicilio, in strutture o in luoghi di aggregazione spontanea, per il raggiungimento della massima autonomia personale e sociale.						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Cittadini</b>						
<b>Indici</b>						
	2013	2014	2015	media triennio prec	<b>2016</b>	
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60.611	60579	
<b>Indici di Quantità</b>						
n. unità operative totali Ente	29	28	26	27,67	25	
n. unità operative del processo	2,05	2,05	2,05	2,05	2,05	
n. persone disabili in carico al Servizio nell'anno	408	410	422	413	432	
n. SAD disabili in carico nell'anno	18	18	21	19	24	
tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data	5	5	5	5	5	
n. disabili con contributo a sostegno della domiciliarità in carico al Consorzio	18	18	21	19	24	
n. progetti finanziati a favore di disabili	0	2	2	1	3	
n. progetti avviati a favore di disabili	0	2	2	1	3	
n. istituti pubblici e privati coinvolti nei progetti a favore di disabili	0	7	5	4	5	
n. classi coinvolte nei progetti a favore di disabili	0	56	42	33	44	
n. associazioni coinvolte nei progetti a favore di disabili	10	12	25	16	16	
n. giovani coinvolti nei progetti a favore di disabili	20	86	190	99	212	
n. famiglie disabili coinvolte nei progetti	0	55	61	39	89	
n. famiglie disabili coinvolte in percorsi di sostegno alla genitorialità	0	50	40	30	60	
n. docufilm/cinema d'animazione sul tema della disabilità	0	1	0	0	1	
n. presentazioni a convegni docufilm "Special Mothers"	0	0	0	0	0	
n. eventi pubblici/ proiezioni/raccolta fondi sul tema della disabilità	0	2	9	4	3	
n. spettacoli/incontri aperti sul tema della disabilità	61	0	10	24	7	
<b>Indici di Costo</b>						
costo del personale assegnato al processo	70.112	71.838	75.777	72.576	67.312,93	
Costo del processo	920.106	944.273	846.851	903.744	937.025,67	
<b>Spese per progetti a favore di disabili</b>						
importo complessivo integrazioni rette residenziali disabili	233.284	260.877	272.737	255.633	248.752,12	
<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	
Laura Cottafavi	D4	8%				
Maria Giulia Donati	D5	18%				
Arianna Lovati	D1	100%				
Claudia Gambaro	D3	40%				
Grazia Fallarini	D3	40%				
Veruska Antoniotti (STH)	D3	10%				

					Anno	2016
<b>Obiettivo di processo</b>						
MISSIONE	<b>12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE</b>					
Programma	<b>02 INTERVENTI PER LA DISABILITA'</b>					
<b>Processo 6</b>						
<b>Presidio Residenziale Villa Varzi di Galliate + Centri STH+ ospiti ADULTI inseriti nei Presidi Esterni</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Mantenere la qualità delle cure fornite, anche attraverso il controllo dell'attività svolta dalla Cooperativa che gestisce il presidio di Villa Varzi e le Cooperative appaltatrici dei servizi dei centri STH						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Ospiti della struttura residenziale, famigliari, associazioni, cooperativa</b>						
<b>Indici</b>						
<b>Indici di Quantità</b>						
	2013	2014	2015	media triennio prec	2016	
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60611	60579	
N. ospiti nel presidio nell'anno	53	55	53	54	43	
di cui N. nuovi inserimenti	2	4	4	3	1	
n. persone disabili con integrazione retta	48	50	48	49	39	
n. persone disabili in Centro Diurno (STH + Villa Varzi)	57	57	57	57	61	
n. nuovi inserimenti nei Centri diurni (STH + Villa Varzi)	2	5	0	2	6	
n. persone disabili in Centri diurni esterni nell'anno	1	1	3	2	4	
di cui n. nuovi inserimenti in Centri diurni esterni	0	0	3	1	2	
<b>Indici di Costo</b>						
costo del personale assegnato al processo	335.812	327.948	312.862	325.541	323.520,59	
Costo del processo	1.108.297	1.045.173	1.049.534	1.067.668	1.059.259,54	
Spese di gestione presidio residenziale per disabili Villa Varzi	765.000	710.000	730.000	735.000	729.000,00	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>			
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo	Tipo		Servizio	
Maria Giulia Donati	D5	18%				
Veruska Antoniotti (Villa Varzi)	C2	20%				
Maria Teresa Almasio	D3	100%				
Maria Paola Barolo	D2	100%				
Paolo Del Vecchio	D2	0%				
Laura Pirovano	D2	100%				
Maria Cristina Contu	D2	100%				
Erica Prainito	D2	100%				
Simona Redolfi	D2	100%				
Simona Bovio	B5	100%				
<b>Analisi del risultato</b>						

Obiettivo di processo					Anno	2016
<b>Misurazione della performance</b>						
MISSIONE	12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE					
Programma	03 INTERVENTI PER GLI ANZIANI					
<b>Processo 7</b>						
<b>Gestire i servizi di assistenza agli anziani</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Attivare interventi volti a favorire il permanere dell'anziano nel suo contesto familiare, e, laddove non possibile, garantire la risposta residenziale che meglio soddisfa i suoi bisogni						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Anziani, anziani assistiti e loro famiglie</b>						
<b>Indici</b>						
	2013	2014	2015	media triennio prec	2016	
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60.611	60.579,00	
<b>Anziani residenti oltre 65 anni</b>	12.015	12.323	12.534	12.291	12.676,00	
<b>Indici di Quantità</b>						
n. unità operative totali Ente	29	28	26	27,67	25	
n. unità operative del processo	3	2	2	2	2	
n. complessivo persone in carico	615	700	955	757	1.001	
n. persone con assegno di cura	25	26	24	25	18	
n. persone che usufruiscono del SAD	72	57	52	60	0	
n. domande di Sad presentate	25	32	26	28	0	
n. di domande di Sad accolte	24	30	23	26	0	
n. ore di SAD anziani erogate	8.726	6.511	5243	6.827	5.748	
tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data di	5	5	5	5	0	
n. telesoccorso attivi nell'anno	27	29	28	28	23	
n. anziani in lungoassistenza	15	9	7	10	6	
n. anziani con contributo a sostegno della domiciliarità in carico al Consorzio	26	26	22	25	22	
n. utenti che usufruiscono del progetto Home Care Premium	0	0	33	11	30	
n. di anziani che usufruiscono di I. R. con quota sanitaria (nuovi per anno)	16	11	21	16	14	
n. domande mensa a domicilio presentate da soggetti anziani nell'anno	55	66	56	59	53	
n. domande accolte mensa a domicilio soggetti anziani	55	66	56	59	53	
n. pasti erogati nell'anno	34.908	34.166	29481	32.852	28.316	
tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data di attivazione servizio mensa a domicilio	2	2	2	2	2	
<b>Indici di Costo</b>						
Costo del personale assegnato al processo	11.575,72	12.612,86	7.346,43	10.511,67	8.176,19	
Costo del processo	109.060,85	121.691,00	104.263,15	111.671,67	108.558,64	
Rette di ricovero presso strutture esterne dimessi OO.PP.	25.501,53	35.795,44	21.935,15	27.744,04	20.805,00	
Rette di ricovero ex art. 26 presso strutture esterne	70.600,00	69.782,00	69.255,04	69.879,01	65.025,00	
Contributo integrazioni rette residenziali anziani	0,00	2.354,00	4.848,67	2.400,89	13.633,00	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>			
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo	Tipo		Servizio	
Maria Giulia Donati	D5	8%				
Veruska Antoniotti ( ass. domiciliare)	C2	10%				

					Anno	2016
<b>Obiettivo di processo</b>						
<b>12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE</b>						
<b>03 INTERVENTI PER GLI ANZIANI</b>						
<b>Processo 8</b>						
<b>Presidi e Centri Diurni per Anziani</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Mantenere la qualità delle cure fornite, anche attraverso il controllo dell'attività svolta dalla Cooperativa che gestisce le strutture						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Ospiti della struttura residenziale, famigliari, associazioni, cooperativa</b>						
<b>Indici</b>						
		2013	2014	2015	media triennio prec.	2016
<b>Indici di Quantità</b>						
<b>Popolazione</b>						
N. ospiti nei presidi nell'anno		60.391	60.744	60.699	60.611	60579
di cui N. nuovi inserimenti		262	256	255	258	257
C.D.I.		99	95	94	96	97
C.D. (Cerano)		51	59	62	57	61
<b>Indici di Costo</b>						
Costo del personale assegnato al processo		72.621	39.429	27321,32	46.457	28.692
Costo del processo		5.302.878	5.275.351	5222841,37	5.267.023	5.281.279
Costo dei servizi appaltati per i presidi per anziani		4.710.000	4.770.000	4732000	4.737.333	4.760.000
Costo dei servizi appaltati per i centri diurni per anziani		405.000	347.500	345000	365.833	373.000
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo		Tipo	Servizio	
Maria Giulia Donati	D5	28%		N. 2 Direttori sanitari	Prestazione professionale	
Veruska Antoniotti (presidi anziani)	C2	45%				
<b>Analisi del risultato</b>						
<i>Si precisa che nel mese di febbraio 2014 una dipendente con qualifica di assistente sociale assegnata al processo al 100% è cessata dal servizio a seguito di pensionamento, e non è stata ad oggi sostituita</i>						

Obiettivo di processo						Anno	2016	
Misurazione della performance								
MISSIONE	12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE							
Programma	04 INTERVENTI PER SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE							
Processo 9								
Gestire interventi a favore di persone in difficoltà								
Finalità del Processo								
Accoglienza e informazione per orientare all'uso delle risorse, presa in carico per progettazione e sostegno nella risoluzione dei problemi.								
Stakeholders								
Cittadini e destinatari degli interventi del Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	2016			
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60.611	60.579			
n. richieste di accoglienza al Segretariato Sociale - SUSS	2.673	2.806	2.521	2.667	2.240			
n. prese in carico da parte del servizio sociale professionale	1.109	1.756	1.827	1.564	1.743			
n. invii ad altre Aree Specialistiche (Disabilità/Minori)	223	303	347	291	293			
n. progetti individualizzati ( tirocini)	30	37	36	34	48			
n. sfratti e/o pignoramenti	28	42	57	42	63			
n. relazione per richieste di contribuzione economica	779	785	791	785	774			
n. progetti finanziati a favore di carcerati	0	1	1	1	1			
n. progetti avviati a favore di carcerati	0	1	2	1	1			
n. carcerati coinvolti nei progetti	0	20	21	14	25			
n. ex-detenuiti	0	1	1	1	1			
Indici di Costo								
Costo del personale assegnato al processo	88.452,34	102.724,67	96.379,96	95.852,32	97.205,89			
Costo del processo	694.687,47	822.925,01	770.769,36	762.793,95	861.804,20			
Progetti territorio	51.707,58	178.605,05	266.558,80	165.623,81	309.339,93			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al	Tipo		servizio			
Laura Cottafavi	D4	29%	Coop. Soc. Multidea		SUSS	Antonella Porcheddu		
Maddalena Luminiello	D1	100%	Coop. Soc. Multidea		SUSS	Gessica Donsi		
Roberta Barreca	D1	100%						
Claudia Gambaro	D3	50%						

					<b>ANNO</b>	<b>2016</b>
<b>Obiettivo di processo</b>						
Missione	<b>15 POLITICHE PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</b>					
Programma	<b>2 FORMAZIONE PROFESSIONALE</b>					
<b>Processo 10</b>						
<b>Gestione agenzia formativa</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Programmazione e gestione dell'attività dell'Agenzia Formativa						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Amministratori/Funzionari e dipendenti /Utenti</b>						
<b>Indici</b>						
	2013	2014	2015	media triennio prec	<b>Consuntivo 2016</b>	
<b>Indici di Quantità</b>						
n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo)	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	
n. totale dipendenti	29,00	28,00	26,00	27,67	25,00	
<b>Indici di Costo</b>						
costo del personale assegnato al processo	6.246,69	6.493,59	6.572,81	6.437,70	6.653,81	
costo complessivo del processo	7.761,37	24.310,26	13.253,32	15.108,32	14.969,82	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>			
Nome e cognome	Livello	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	
Vacante	Direttore	0%				
Laura Cottafavi	D4	3%				
Cristina Menoni	C1	5%				
Marinella Balbinutti	D5	5%				
Veruska Antoniotti	C2	5%				

## Obiettivo di processo

## Misurazione della performance

MISSIONE

12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE

Programma

02 INTERVENTI PER LA DISABILITA

## Processo 11

## SERVIZIO TUTELE

## Finalità del Processo

Garantire l'attività amministrativa correlata alla funzione di tutela e amministrazione di sostegno

## Stakeholders

## Cittadini

## Indici

	2013	2014	2015	media triennio prec	2016
<b>Popolazione</b>	60.391	60.744	60.699	60.611	60579
<b>Indici di Quantità</b>					
numero complessivo tutele e A.S in capo ai Sindaci	0	0	6	0	4
numero complessivo tutele e A.S in capo all Ente	5	6	8	6	5
numero ricorsi presentati dall'Ente nell'anno	10	8	12	10	11
numero tutele anziani/disabili in capo a Responsabile Servizio Strutture	1	1	1	1	1
numero tutele minori in capo a Responsabile Servizio Territorio	0	4	6	3	7
numero tutele minori in stato di adottabilità in capo a Responsabile Servizio Territorio	0	0	0	0	0
numero tutele minori stranieri non accompagnati e/o richiedenti asilo in capo a Responsabile Servizio Territorio	0	0	0	0	0
numero tutele disabili in capo a Educatore Professionale	0	0	16	5	23
numero tutelati a domicilio	0	0	0	0	0
numero amministrati a domicilio	0	0	0	0	0
numero di rendicontazione al Giudice Tutelare	0	0	0	0	0
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del personale assegnato al processo	24.149	24.927	19896,58	22.991	20.807
Costo del processo	24.149	25.937	19896,58	23.328	21.312

## Personale coinvolto nel Processo

## Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Livello	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo
Maria Giulia Donati	D5	8%		
Laura Cottafavi	D4	3%		
Claudia Gambaro	D3	10%		
Veruska Antoniotti	C2	10%		
Rosanna Sturaro	B5	10%		

## Analisi del risultato

*Negli anni 2015 e 2016, essendo vacante il posto di Direttore dell'Ente dal mese di febbraio 2015, le funzioni di amministratore di sostegno e di tutore degli utenti sono state assunte dai Responsabili di Servizio Donati Maria Giulia e Laura Cottafavi, nonché dai dipendenti Claudia Gambaro e Rosanna Sturaro. La dipendente Veruska Antoniotti svolge funzioni di supporto al servizio tutele*