

| DIRETTORE :  |  | Stefania Croci   |              | AREA :       |  | DIREZIONE AREA LAVORO |                        | ANNO                               | 2014                                  |
|--|--|--|--------------|--------------|--|-----------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| OBBIETTIVO DI PROCESSO 4   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Gestire le crisi aziendali   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| FASI DI REALIZZAZIONE  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| fase   | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase  |              |              | valore atteso  |                       | tempi                  | responsabile                       |                                       |
| 1  | Promuovere work experiences presso gli Uffici Giudiziari a favore di lavoratori provenienti da crisi aziendali del territorio  | Individuazione dei beneficiari, servizi di pal e riqualifica. Certificazione delle competenze  |              |              | soddisfaccimento min 50% del fabbisogno espresso dagli uffici giudiziari provinciali (min. 15) |                       | gen- dic               | Croci/Gabbioneta/Romano            |                                       |
| 2  | Consolidamento di reti "allargate" a soggetti pubblici e privati del territorio provinciale ed extraprovinciale a sostegno delle crisi occupazionali che hanno ricadute sui cittadini della provincia di MB. | Sviluppo di reti con operatori pubblici/privati del territorio e interprovinciali ed erogazione di servizi a sostegno del reinserimento lavorativo |              |              | Attivazione di almeno uno strumento innovativo condiviso con la rete                           |                       | gen-dic                | Croci/Gabbioneta/Romano            |                                       |
| DESTINATARI \ STAKEHOLDERS   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Indici   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
|  |  | 2011   | 2012         | 2013         | media triennio prec  | Atteso nell'anno      | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno /triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Popolazione provincia *  |  | 859.561,00   | 867.125,00   | 874.755,70   | 867.147,23   | 874.755,60            | 874.755,60             | 0,88%                              | 0,00%                                 |
| n. dipendenti coinvolti nel processo *   |  | 2,30   | 2,30         | 3,95         | 2,85   | 3,42                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| CRISI AZIENDALI  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| N. lavoratori coinvolti nei progetti finanziati di gestione crisi aziendali                                  |  | 25,00  | 74,00        | 352,00       | 150,33   | 275,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. lavoratori in outplacement finanziato da privati  |  | 9,00   | 9,00         | 0,00         | 6,00   | 0,00                  |                        | -100,00%                           | #DIV/0!                               |
| N. progetti a Bando Totali presentati  |  | 2,00   | 3,00         | 7,00         | 4,00   | 2,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. progetti a Bando Totali approvati   |  | 2,00   | 3,00         | 7,00         | 4,00   | 2,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. progetti di rete gestiti  |  | 3,00   | 4,00         | 7,00         | 4,67   | 4,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| di cui N. progetti con ruolo capifila  |  | 3,00   | 2,00         | 4,00         | 3,00   | 2,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. tavoli tecnici di coordinamento svolti  |  | 42,00  | 60,00        | 59,00        | 53,67  | 30,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Indici di Tempo  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| N. ore previste Crisi  |  | 1.100,00   | 854,00       | 1.829,00     | 1.261,00   | 1.500,00              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. ore erogate Crisi   |  | 956,00   | 844,00       | 1.740,00     | 1.180,00   | 1.400,00              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Durata media progettazione   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Tempi di comunicazione a Direzione Amministrativa di:  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| 1. comunicazione data di approvazione e avvio progetto (mod. 7302) e caricamento dati su Sistema Informatico |  | 5,00   | 5,00         | 5,00         | 5,00   | 5,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| 2. conclusione formale progetto e chiusura su SI   |  | 10,00  | 10,00        | 10,00        | 10,00  | 10,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Indici di Costo  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Costo processo *   |  | 164.355  | 167.610,08   | 197.089,70   | 176.351,65   | 211.953,42            | €                      | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo personale dipendente   |  | € 91.770,81  | € 101.492,38 | € 133.733,20 | € 108.998,80   | € 115.457,73          |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo collaboratori e PIVA   |  | € 42.577,09  | € 32.500,01  | € 5.645,00   | € 26.907,37  | € 28.500,00           |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Altri costi indiretti imputati   |  | € 30.007,27  | € 33.617,69  | € 57.711,50  | € 40.445,49  | € 67.995,70           |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Importo finanziato concesso su progetto  |  | € 32.620,00  | € 23.500,00  | € 68.500,00  | € 41.540,00  |                       |                        | -100,00%                           | #DIV/0!                               |
| Importo totale finanziamento richiesto su progetto   |  | € 33.900,00  | € 23.500,00  | € 68.500,00  | € 41.966,67  |                       |                        | -100,00%                           | #DIV/0!                               |
| Indici di Qualità  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Progetti elaborati ma non presentati nei termini di scadenza Bando   |  | 0,00   | 0,00         | 0,00         | 0,00   | 0,00                  |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Progetti elaborati e presentati nei termini di scadenza Bando  |  | 2,00   | 3,00         | 7,00         | 4,00   | 2,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Risultati customer AFOL  |  | 8,60   | 8,06         | nd           | #VALORE!   | 8,00                  |                        | #VALORE!                           | -100,00%                              |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
|  |  |  |              |              | Media triennio precedente  | Performance attesa    | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| Indicatori di Efficacia  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| tasso di "regia" (n. progetti con ruolo capofila/n. progetti attivati)                                       |  |  |              |              | 64%  | 50%                   | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| tasso di coordinamento (n. tavoli coordinamento attivati/n. progetti attivati)                               |  |  |              |              | 11,50  | 7,50                  | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Efficacia nella progettazione dei servizi al lavoro (ISO > 65%)  |  |  |              |              | 100,00%  | 100,00%               | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Efficacia temporale  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| tasso di frequenza temporale (n. ore frequentate servizi/n. ore previste servizi da pip)                     |  |  |              |              | 93,58%   | 93,33%                | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Comunicazione data di approvazione e avvio progetto (mod. 7302) e caricamento dati su Sistema Informatico    |  |  |              |              | 5,00   | 5,00                  | 0,00                   | -5,00                              | OK                                    |
| Conclusione formale progetto e chiusura su SI  |  |  |              |              | 10,00  | 10,00                 | 0,00                   | -10,00                             | OK                                    |
| Tasso puntualità presentazione progetti (progetti presentati entro la scadenza/progetti totali)              |  |  |              |              | 100%   | 100%                  | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Efficienza Economica   |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)   |  |  |              |              | € 0,20   | € 0,24                | € 0,00                 | -€ 0,24                            | OK                                    |
| Costo medio processo (Costo processo/n. lavoratori in carico)  |  |  |              |              | € 29.391,94  | #DIV/0!               | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Capacità realizzativa (ISO > 65%) (importi finanziati / importi richiesti)                                   |  |  |              |              | 98,98%   | #DIV/0!               | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Qualità  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Customer utenti  |  |  |              |              | #VALORE!   | 8,00                  | -                      | -100,00%                           | NOOK                                  |
| Analisi del risultato  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Analisi degli scostamenti  |  |  |              |              |  |                       |                        |                                    |                                       |
| Cause  |  |  |              |              | Verifica Intermedia:30/06/2014   |                       | Verifica Finale: / /   |                                    | Valutazione IV                        |
| Effetti  |  |  |              |              | Val. raggiunto fase 1  |                       | Val. raggiunto fase 1  |                                    | media valori                          |
|  |  |  |              |              | Rispetto tempi fase 1  |                       | Rispetto tempi fase 1  |                                    |                                       |
| Intrapresi   |  |  |              |              | Val. raggiunto fase 2  |                       | Val. raggiunto fase 2a |                                    | media tempi                           |
|  |  |  |              |              | Rispetto tempi fase 2  |                       | Rispetto tempi fase 2a |                                    |                                       |
| Da attivare  |  |  |              |              | Val. raggiunto fase 2b   |                       | Val. raggiunto fase 2b |                                    |                                       |
|  |  |  |              |              | Rispetto tempi fase 2b   |                       | Rispetto tempi fase 2b |                                    |                                       |

| <b>DIRETTORE :</b>  | Angelo Longo/Stefania Croci | <b>AREA :</b>  | SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO | <b>ANNO</b>           | <b>2014</b>                      | <b>PESO</b>               |                               |                                     |  |
|---|-----------------------------|--|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 5</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>Orientamento</b>   |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>FASE DI REALIZZAZIONE</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| fase  | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase                | valore atteso              | tempi                 | responsabile                     |                           |                               |                                     |  |
| 1   | Organizzazione Campus       | Coinvoglimento stakeholders del territorio           | 10                         | febbraio              | Stefania Croci                   |                           |                               |                                     |  |
|   |                             | Organizzazione workshop                              | 18                         |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| 2   | orientamento nelle scuole   | interventi di orientamento per studenti (plenaria)   | 8                          | gen-dic               | Stefania Croci                   |                           |                               |                                     |  |
| 3   | Formazione insegnanti       | interventi di orientamento per insegnanti            | 3                          | gen-dic               | Stefania Croci                   |                           |                               |                                     |  |
| 4   | Eures                       | aggiornamento/formazione advisor (nr. gg formazione) | 10                         | gen-dic               | Stefania Croci                   |                           |                               |                                     |  |
|   |                             | iniziative di diffusione servizio Eures              | 4                          | gen-dic               | Stefania Croci                   |                           |                               |                                     |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>   |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <i>Giovani e adulti nelle fasi di scelta e passaggio, istituzioni scolastiche e formative, università, enti locali, aziende</i> |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>Indici</b>   |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
|   |                             | 2011   | 2012                       | 2013                  | 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 provincia *</b>  |                             | 852.063,00   | 859.561,00                 | 867.125,00            | 859.583,00                       | 874.755,60                | 874.755,60                    | 1,77%                               | 0,00%                                  |
| <b>n. dipendenti coinvolti nel processo *</b>   |                             | 0,00   | 1,00                       | 1,00                  | 0,67                             | 1,54                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Popolazione scolastica riferimento</b>   |                             | 30.304,00  | 30.350,00                  | 32.838,00             | 31.164,00                        | 32.838,00                 |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. sportelli per l'orientamento   |                             | 0,00   | 0,00                       | 1,00                  | 0,33                             | 0,00                      |                               | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| n. contatti sportello orientamento  |                             | 0,00   | 0,00                       | 360,00                | 120,00                           | 0,00                      |                               | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| n. iniziative di orientamento organizzate direttamente (Open Day, Salone Orientamento, ...)                                     |                             | 0,00   | 5,00                       | 5,00                  | 3,33                             | 6,00                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. iniziative di orientamento presso scuole medie e superiori   |                             | 0,00   | 22,00                      | 28,00                 | 16,67                            | 28,00                     |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. utenti sportello Eures   |                             |  |                            | 278,00                | 92,67                            | 300,00                    |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. soggetti coinvolti nelle iniziative di orientamento  |                             | 0,00   | 1.540,00                   | 2.020,00              | 1.186,67                         | 2.000,00                  |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. giornate di formazione personale interno   |                             | 0,00   | 2,00                       | 2,00                  | 1,33                             | 2,00                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. iniziative di orientamento in rete (progetti specifici)  |                             | 0,00   | 1,00                       | 3,00                  | 1,33                             | 3,00                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. partecipazioni a tavoli di lavoro territoriali sull'orientamento   |                             | 0,00   | 3,00                       | 5,00                  | 2,67                             | 5,00                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. azioni orientamento rivolte ai nostri alunni DDIF e famiglie   |                             | 0,00   | 4,00                       | 5,00                  | 3,00                             | 5,00                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. alunni DDIF orientati  |                             | 491,00   | 504,00                     | 510,00                | 501,67                           | 500,00                    |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Totale iniziative orientamento  |                             | 0,00   | 32,00                      | 41,00                 | 24,33                            | 42,00                     |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| Orario di apertura settimanale per colloqui specifici sportello orientamento (numero ore)                                       |                             | 0,00   | 0,00                       | 6,00                  | 2,00                             | 0,00                      |                               | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| Orario di apertura settimanale per colloqui specifici sportello Eures (numero ore)  |                             |  |                            | 6,00                  | 6,00                             | 6,00                      |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Costo</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>Costo processo *</b>   |                             | € -  | € 89.534,95                | € 93.447,43           | € 60.994,13                      | € 100.113,52              | € -                           | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo personale dipendente  |                             | -  | € 51.943,23                | € 58.732,22           | € 36.891,82                      | € 59.895,58               |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo collaboratori e PIVA  |                             | -  | € 19.584,38                | € 14.541,25           | € 11.375,21                      | € 9.600,00                |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Altri costi indiretti imputati  |                             | -  | € 18.007,35                | € 20.173,95           | € 12.727,10                      | € 30.617,94               |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| Risultato indagine di customer formazione interna   |                             | nd   | nd                         | 8,00                  | #VALORE!                         | 8,00                      |                               | #VALORE!                            | -100,00%                               |
| Risultato indagine di customer interventi esterni   |                             | nd   | nd                         | 9,00                  | #VALORE!                         | 8,00                      |                               | #VALORE!                            | -100,00%                               |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                             |  |                            |                       | <b>Media triennio precedente</b> | <b>Performance attesa</b> | <b>Performance realizzata</b> | <b>Scost</b>                        | <b>ESITO</b>                           |
| Copertura iniziative di orientamento (utenti coinvolti/popolazione di riferimento)  |                             |  |                            |                       | 3,81%                            | 6,09%                     | #DIV/0!                       | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Aumento numero attività svolte in rete (iniziative in rete/iniziate totali)   |                             |  |                            |                       | 5,48%                            | 7,14%                     | #DIV/0!                       | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Copertura iniziative di orientamento DDIF (studenti DDIF/n. iniziative)   |                             |  |                            |                       | 167,22                           | 100,00                    | #DIV/0!                       | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| Orario di apertura settimanale per colloqui specifici sportello orientamento (numero ore)                                       |                             |  |                            |                       | 2,00                             | 0,00                      | 0,00                          | 0,00                                | OK                                     |
| Copertura settimanale per colloqui specifici sportello orientamento   |                             |  |                            |                       | 0                                | 0,00%                     | #DIV/0!                       | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>Costo pro-capite *</b> (costo processo/ popolazione)   |                             |  |                            |                       | € 0,07                           | € 0,11                    | € 0,00                        | -€ 0,11                             | OK                                     |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| Indagini di gradimento interventi di orientamento   |                             |  |                            |                       | #VALORE!                         | 8,00                      | 0,00                          | -8,00                               | NOOK                                   |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| <b>Analisi degli scostamenti</b>  |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| Cause   |                             | <b>Verifica Intermedia: 30 / 06 / 2013</b>           |                            |                       | <b>Verifica Finale: / /</b>      |                           |                               | <b>Valutazione IV</b>               |  |
| Effetti   |                             | Val. raggiunto fase 1                                |                            | Val. raggiunto fase 1 |                                  | Val. raggiunto fase 1     |                               | <b>media valori</b>                 |  |
|   |                             | Rispetto tempi fase 1                                |                            | Rispetto tempi fase 1 |                                  | Rispetto tempi fase 1     |                               |                                     |  |
|   |                             | Val. raggiunto fase 2                                |                            | Val. raggiunto fase 2 |                                  | Val. raggiunto fase 2     |                               |                                     |  |
| <b>Provvedimenti correttivi</b>   |                             |  |                            |                       |                                  |                           |                               |                                     |  |
| Intrapresi  |                             | Val. raggiunto fase 3                                |                            | Val. raggiunto fase 3 |                                  | Val. raggiunto fase 3     |                               | <b>media tempi</b>                  |  |
|   |                             | Rispetto tempi fase 3                                |                            | Rispetto tempi fase 3 |                                  | Rispetto tempi fase 3     |                               |                                     |  |
|   |                             | Val. raggiunto fase 4                                |                            | Val. raggiunto fase 4 |                                  | Val. raggiunto fase 4     |                               |                                     |  |
| Da attivare   |                             | Rispetto tempi fase 4                                |                            | Rispetto tempi fase 4 |                                  | Rispetto tempi fase 4     |                               |                                     |  |

| DIRETTORE :   |  | Angelo Longo   | AREA :         |                     | DIREZIONE AREA FORMAZIONE  | ANNO                          |   | 2014                                   |                |
|---|--|--|----------------|---------------------|--|-------------------------------|---|--|----------------|
| OBBIETTIVO DI PROCESSO 6  |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Erogare corsi in diritto dovere di istruzione e formazione (DDIF), compreso progetti specifici non ricorrenti come il Learning Week |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| FASI DI REALIZZAZIONE   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| fase  | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase  |                |                     | valore atteso  | tempi                         | responsabile  |  |                |
| 1   | - Adeguamento degli interventi formativi attraverso la realizzazione di progetti che affianchino i percorsi standard, per perseguire il fine del successo scolastico e formativo e per inserimento nel mondo del lavoro              | - Predispensione POF, PFP, Uda, Programmi di disciplina, Libri di testo, Accoglienza, test d'ingresso<br>- Azioni di Orientamento/orientamento |                |                     | - Realizzazione del POF, PFP, UDA<br>- predispensione programmi di disciplina, indicazione libri di testo<br>- Somministrazione test d'ingresso<br>- realizzazione progetto Insieme in Rete (orientamento in entrata) e Salone dell'Orientamento | ottobre/novembre 2014         | TOGNOCCHI GIORGIO (CFP TERRAGNI)<br>TAGLIABUE PAOLO (CFP PERTINI) |  |                |
| 2   | - Diversificazione e ampliamento dell'offerta formativa e rivisitazione delle modalità di erogazione e dei suoi contenuti, per renderla maggiormente flessibile, modulare e rispondente alle esigenze degli studenti e delle imprese | - Azioni di recupero/potenziamento (inclusi LARSA)<br>- Progetti/cantieri extracurricolari di supporto<br>- Tirocini formativi                 |                |                     | - Laboratori LARSA Realizzazione tirocini formativi per le classi 2, 3 e 4<br>- realizzazione di 3 attività canteristiche<br>- realizzazione di 5 progetti extracurricolari  | giugno 2014                   | TOGNOCCHI GIORGIO (CFP TERRAGNI)<br>TAGLIABUE PAOLO (CFP PERTINI) |  |                |
| DESTINATARI \ STAKEHOLDERS  |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Giovani fino a 18 anni, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Indici  |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
|   | 2010/2011  | 2011/2012  | 2012/2013      | media triennio prec | Atteso nell'anno 2013/2014   | Raggiunto nell'anno 2013/2014 | Raggiunto nell'anno / triennio prec                               | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |                |
| Indici di Quantità  |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Popolazione provincia *   | 859.561,00   | 867.125,00   | 874.755,70     | 867.147,23          | 874.755,60   | 874.755,60                    | 0,88%   | 0,00%                                  |                |
| n. dipendenti coinvolti nel processo *  | 39,00  | 39,35  | 33,07          | 37,14               | 51,40  | 51,40                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. corsi  | 26,00  | 28,00  | 35,00          | 29,67               | 39,00  | 39,00                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. iscritti   | 519,00   | 682,00   | 694,00         | 631,67              | 766,00   | 766,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. iscritti con Dote  | 474,00   | 595,00   | 590,00         | 553,00              | 651,00   | 651,00                        | #DIV/0!   | -100,00%                               |                |
| N. Doti disabili  |  |  |                | 0,00                | 64,00  | 64,00                         | #DIV/0!   | -100,00%                               |                |
| N. frequentanti   | 480,00   | 661,00   | 655,00         | 598,67              | 745,00   | 745,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. abbandoni/ri-orientati   | 39,00  | 21,00  | 39,00          | 33,00               | 33,00  | 33,00                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. ammessi esami di qualifica/diploma   | 137,00   | 141,00   | 178,00         | 152,00              | 220,00   | 220,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. promossi esami di qualifica/diploma  | 135,00   | 135,00   | 176,00         | 148,67              | 210,00   | 210,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. promossi totali  | 415,00   | 420,00   | 521,00         | 452,00              | 394,00   | 394,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. allievi coinvolti in attività di progetti a bando  | 174,00   | 250,00   | 167,00         | 197,00              | 180,00   | 180,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. partecipazioni partner coinvolti in attività di progetti a bando   | 28,00  | 36,00  | 5,00           | 23,00               | 20,00  | 20,00                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. attività extracurricolari ai corsi DDIF  | 16,00  | 21,00  | 13,00          | 16,67               | 15,00  | 15,00                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. frequentanti ai corsi extracurricolari   | 460,00   | 580,00   | 655,00         | 565,00              | 650,00   | 650,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. progetti a Bando Totali partecipati  | 7,00   | 11,00  | 2,00           | 6,67                | 11,00  | 11,00                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. progetti a Bando Totali approvati  | 7,00   | 10,00  | 2,00           | 6,33                | 7,00   | 7,00                          | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Indici di Tempo   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| N. ore corsi DDIF   | 27.430,00  | 34.070,00  | 34.070,00      | 31.856,67           | 38.320,00  | 38.320,00                     | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. ore attività extracurricolari  | 400,00   | 840,00   | 311,00         | 517,00              | 935,00   | 935,00                        | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| N. ore presenza allievi corsi DDIF (OFA)  | 423.625,21   | 423.874,00   | 543.692,00     | 463.730,40          | 553.535,00   | 553.535,00                    | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Totale ore formazione erogate (DDIF+extra curriculari)  | 27.830,00  | 34.910,00  | 34.381,00      | 32.373,67           | 39.255,00  | 39.255,00                     | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Tempi di comunicazione a Direzione Amministrativa di:   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| 1. comunicazione data di approvazione e avvio progetto (mod. 7302) e caricamento dati su Sistema Informatico                        | 5,00   | 5,00   | 5,00           | 5,00                | 5,00   | 5,00                          | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| 2. conclusione formale progetto e chiusura su SI  | 10,00  | 10,00  | 10,00          | 10,00               | 10,00  | 10,00                         | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Indici di Costo   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Costo processo *  | € 2.414.256,65   | € 2.154.033,32   | € 2.288.031,96 | € 2.285.440,65      | € 3.339.289,27   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Costo personale dipendente  | € 1.571.982,14   | € 1.276.577,99   | € 1.242.862,53 | € 1.363.807,55      | € 1.779.090,66   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Costo collaboratori e PRIVA   | € 407.256,44   | € 390.096,74   | € 562.000,00   | € 453.117,73        | € 538.275,00   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Altri costi indiretti imputati  | € 435.018,08   | € 487.358,60   | € 483.169,43   | € 468.515,37        | € 1.021.923,61   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Importo complessivo Doti finanziate DDIF+disabili   | € 1.487.500,00   | € 1.630.968,00   | € 1.614.342,29 | € 1.577.603,43      | € 1.836.812,00   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Importo liquidato Doti DDIF + disabili  | € 1.313.398,88   | € 1.555.000,00   | € 1.420.250,00 | € 1.429.549,63      | € 1.653.000,00   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Importo complessivo finanziato su progetto a bando  | € 1.213.000,00   | € 1.638.968,00   | € 1.495.000,00 | € 1.448.989,33      | € 480.000,00   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Importo complessivo liquidato su progetto a bando   | € 1.213.000,00   | € 1.638.968,00   | € 1.495.000,00 | € 1.448.989,33      | € 432.000,00   | € -                           | -100,00%  | -100,00%                               |                |
| Indici di Qualità   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| N. docenti impegnati in attività extracurricolari   | 40,00  | 40,00  |                | 26,67               |  |                               | -100,00%  | #DIV/0!                                |                |
| N. occupati dopo 12 mesi dalla conclusione del corso (dati X -1)  | 98,00  | 116,00   | nd             | #VALORE!            |  |                               | -100,00%  | #DIV/0!                                |                |
| Progetti elaborati ma non presentati nei termini di scadenza Bando  | 0,00   | 0,00   | 0,00           | 0,00                |  |                               | -100,00%  | #DIV/0!                                |                |
| Risultato indagini di customer allievi  | 3,27   | 3,90   |                | 2,39                |  |                               | -100,00%  | #DIV/0!                                |                |
| Risultato indagini di customer genitori   | 3,73   | 3,90   |                | 2,54                |  |                               | -100,00%  | #DIV/0!                                |                |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |  |  |                |                     | Media triennio precedente  | Performance attesa            | Performance realizzata  | Scost                                  | ESTO           |
| Indicatori di Efficacia   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Tasso di Successo – Efficacia formazione (n° occupati/n° promossi V anno)   |  |  |                |                     | #VALORE!   | 0,00%                         | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Tasso di Successo (n° promossi/n° iscritti)   |  |  |                |                     | 95,09%   | 78,85%                        | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Indicatori di Efficacia temporale   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| N. ore corsi DDIF   |  |  |                |                     | 31.856,67  | 38.320,00                     | 0,00  | -38320                                 | NOOK           |
| N. ore attività extracurricolari  |  |  |                |                     | 517,00   | 935,00                        | 0,00  | -935                                   | NOOK           |
| Comunicazione data di approvazione e avvio progetto (mod. 7302) e caricamento dati su Sistema Informatico                           |  |  |                |                     | 5,00   | 5,00                          | 0,00  | -500%                                  | OK             |
| Conclusione formale progetto e chiusura su SI   |  |  |                |                     | 10,00  | 10,00                         | 0,00  | -1000%                                 | OK             |
| Indicatori di Efficienza Economica  |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Costo pro-capite* (costo processo/ popolazione)   |  |  |                |                     | € 2,64   | € 3,82                        | € 0,00  | -€ 3,82                                | OK             |
| Percentuale studenti con Dote su tot  |  |  |                |                     | 88%  | 85%                           | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Capacità realizzativa Doti DDIF (ISO > 65%) (importi finanziati / importi richiesti)  |  |  |                |                     | 91%  | 90%                           | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Capacità realizzativa progetti a bando DDIF (ISO > 65%) (importi finanziati / importi richiesti)                                    |  |  |                |                     | 100%   | 90%                           | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Indicatori di Qualità   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Capacità di motivazione nei confronti dei partecipanti (IQ ISO < 10%)   |  |  |                |                     | 5,22%  | 4,31%                         | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Efficacia del processo di apprendimento attivato (IQ ISO > 90%)   |  |  |                |                     | 98%  | 95%                           | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Efficacia nella progettazione dei servizi formativi (ISO > 65%)   |  |  |                |                     | 95,00%   | 63,64%                        | #DIV/0!   | #DIV/0!                                | #DIV/0!        |
| Progetti elaborati ma non presentati nei termini di scadenza Bando  |  |  |                |                     | 0,00   | 0,00                          | 0,00  | 0,00%                                  | OK             |
| Indagine di gradimento direzioni didattiche allievi   |  |  |                |                     | 2,39   | 0,00                          | 0,00  | 0,00                                   | OK             |
| Indagine di gradimento direzioni didattiche familiari   |  |  |                |                     | 2,54   | 0,00                          | 0,00  | 0,00                                   | OK             |
| Analisi del risultato   |  |  |                |                     |  |                               |   |  |                |
| Analisi degli scostamenti   |  |  |                |                     | Verifica Intermedia: 30/06/2014  |                               | Verifica Finale: ___/___/___                                      |  | Valutazione IV |
| Cause   |  |  |                |                     | Val. raggiunto fase 1  |                               | Val. raggiunto fase 1   |  | media valori   |
| Effetti   |  |  |                |                     | Rispetto tempi fase 1  |                               | Rispetto tempi fase 1   |  |                |
|   |  |  |                |                     | Val. raggiunto fase 2  |                               | Val. raggiunto fase 2   |  |                |
|   |  |  |                |                     | Rispetto tempi fase 2  |                               | Rispetto tempi fase 2   |  |                |
|   |  |  |                |                     | Val. raggiunto fase 3  |                               | Val. raggiunto fase 3   |  | media tempi    |
|   |  |  |                |                     | Rispetto tempi fase 3  |                               | Rispetto tempi fase 3   |  |                |
|   |  |  |                |                     | Val. raggiunto fase 4  |                               | Val. raggiunto fase 4   |  |                |
|   |  |  |                |                     | Rispetto tempi fase 4  |                               | Rispetto tempi fase 4   |  |                |

| <b>DIRETTORE :</b>   | Angelo Longo   | <b>AREA :</b>   | DIREZIONE AREA FORMAZIONE                | <b>ANNO</b>                 | <b>2014</b>                          |                           |                     |                                     |  |         |
|--|--|---|--|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---------|
|  |  |   |  |                             |                                      | <b>PESO</b>               |                     |                                     |  |         |
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 7</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Apprendistato</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| fase   | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase                                   | valore atteso                            | tempi                       | responsabile                         |                           |                     |                                     |  |         |
| 1  | Nell'ambito degli accordi di rete territoriale per l'apprendistato erogare l'offerta formativa pubblica:<br>- finalizzata all'acquisizione delle competenze di base e trasversali, erogata in osservanza degli standard regionali, e rivolta agli apprendisti assunti ai sensi dell'art. 4 del dlgs 167/2011 (Testo Unico dell'Apprendistato);<br>- di servizi integrati rivolti agli apprendisti assunti ai sensi della previgente normativa (art. 7 del dlgs 167/2011) | Ampliamento della rete territoriale                                     | 24 partner nella rete                    | dic-14                      | TAGLIABUE PAOLO<br>TOGNOCCHI GIORGIO |                           |                     |                                     |  |         |
|  |  | Attività di formazione/informazione operatori                           | 1 incontro di condivisione con operatori | set-14                      | TAGLIABUE PAOLO<br>TOGNOCCHI GIORGIO |                           |                     |                                     |  |         |
|  |  | Erogazione dei servizi formativi  | realizzazione di 22 corsi                | entro dicembre 2014         | TAGLIABUE PAOLO<br>TOGNOCCHI GIORGIO |                           |                     |                                     |  |         |
|  |  | Avvio di accordi per attività di consulenza/informazione per le aziende | 2 accordi                                | dic-14                      | TAGLIABUE PAOLO<br>TOGNOCCHI GIORGIO |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| <i>Giovani fino a 29 anni, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico</i> |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Indici</b>  |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
|  |  | 2011  | 2012                                     | 2013                        | 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 provincia *</b>   |  | 859.561,00  | 867.125,00                               | 874.755,70                  | 867.147,23                           | 874.755,60                | 874.755,60          |                                     |  |         |
| <b>n. dipendenti coinvolti nel processo *</b>  |  | 3,55  | 3,55                                     | 2,72                        | 3,27                                 | 1,00                      |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. iscritti corsi di apprendistato   |  | 239,00  | 220,00                                   | 318,00                      | 259,00                               | 300,00                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. corsi   |  | 38,00   | 24,00                                    | 31,00                       | 31,00                                | 25,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. settori   |  | 5,00  | 5,00                                     | 5,00                        | 5,00                                 | 5,00                      |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| N. ore erogate complessivamente  |  | 1.530,00  | 960,00                                   | 1.240,00                    | 1.243,33                             | 1000,00                   |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Costo processo *</b>  |  | € 248.986,70  | € 226.905,40                             | € 226.905,40                | € 234.265,83                         | € 70.863,53               | € -                 | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Costo personale dipendente   |  | € 144.454,41  | € 127.350,71                             | € 127.350,71                | € 133.051,94                         | € 35.981,75               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Costo collaboratori e PIVA   |  | € 65.286,70   | € 55.587,14                              | € 55.587,14                 | € 58.820,33                          | € 15.000,00               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Altri costi indiretti imputati   |  | € 39.245,60   | € 43.967,55                              | € 43.967,55                 | € 42.393,56                          | € 19.881,78               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. studenti con Dote   |  | 239   | 220                                      | 318                         | 259,00                               | 300,00                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Importo complessivo Doti finanziate  |  | € 180.560,00  | € 60.640,00                              | € 127.200,00                | € 122.800,00                         | € 120.000,00              |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Risultato indagine di customer   |  | 3,90  | 3,90                                     | 3,90                        | 3,90                                 |                           |                     | -100,00%                            | #DIV/0!                                |         |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |   |  |                             |                                      | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata              | Scost                                  | ESITO   |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Settori coperti  |  |   |  |                             |                                      | 5,00                      | 5,00                | 0,00                                | -500,00%                               | NOOK    |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| N. ore apprendistato   |  |   |  |                             |                                      | 1243,33                   | 1000,00             | 0,00                                | -1000,00                               | NOOK    |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Costo pro-capite *</b><br>(costo processo/ popolazione)                                   |  |   |  |                             |                                      | € 0,27                    | € 0,08              | € 0,00                              | -€ 0,08                                | OK      |
| Percentuale studenti con Dote su tot   |  |   |  |                             |                                      | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Indagine di gradimento   |  |   |  |                             |                                      | 3,90                      | 0,00                | 0,00                                | 0,00%                                  | OK      |
| <b>Analisi del risultato</b>   |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Analisi degli scostamenti  |  |   |  |                             |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Cause  |  | <b>Verifica Intermedia: 30/06/2014</b>                                  |  | <b>Verifica Finale: / /</b> |                                      | <b>Valutazione IV</b>     |                     |                                     |  |         |
|  |  | Val. raggiunto fase 1   |  | Val. raggiunto fase 1       |                                      | <b>media valori</b>       |                     |                                     |  |         |
| Effetti  |  | Rispetto tempi fase 1   |  | Rispetto tempi fase 1       |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
|  |  | Val. raggiunto fase 2   |  | Val. raggiunto fase 2       |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Provvedimenti correttivi   |  |   |  |                             |                                      | Rispetto tempi fase 2     |                     | Rispetto tempi fase 2               |  |         |
| Intrapresi   |  | Val. raggiunto fase 3   |  | Val. raggiunto fase 3       |                                      | <b>media tempi</b>        |                     |                                     |  |         |
|  |  | Rispetto tempi fase 3   |  | Rispetto tempi fase 3       |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
| Da attivare  |  | Val. raggiunto fase 4   |  | Val. raggiunto fase 4       |                                      |                           |                     |                                     |  |         |
|  |  | Rispetto tempi fase 4   |  | Rispetto tempi fase 4       |                                      |                           |                     |                                     |  |         |

| DIRETTORE :  |   | Angelo Longo                                   |              |              | AREA :                                   |                             | DIREZIONE AREA FORMAZIONE |                                     |  | ANNO | 2014 |
|--|---|--|--------------|--------------|--|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|--|------|------|
| OBBIETTIVO DI PROCESSO 8   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Formazione permanente e abilitante   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| FASI DI REALIZZAZIONE  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| fase   | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase          |              |              | valore atteso                            | tempi                       | responsabile              |                                     |  |      |      |
| 1  | Realizzare l'incrocio tra i bisogni formativi degli utenti e la capacità progettuale e di erogazione da parte del CFP, per determinare un alto livello di variabilità nella proposta formativa. | Definizione e pubblicazione del Catalogo corsi |              |              | realizzazione catalogo corsi             | set-14                      |                           |                                     |  |      |      |
| 2  | Costruire i contesti organizzativi che facilitino l'immediatezza di risposta allo stimolo e la flessibilità nella determinazione delle figure professionali interessate.                        | Rilevazione dei bisogni formativi              |              |              | Verbal/relazioni/accordi di partenariato | genn.-dic. 2014             |                           |                                     |  |      |      |
| 3  | Avviare presso il CFP di Concorezzo Azioni formative specialistiche e abilitanti, soprattutto nel campo dell'ICT e delle Energie Rinnovabili.   | Erogazione servizi formativi                   |              |              | 2 corsi di formazione                    | dic-14                      |                           |                                     |  |      |      |
| DESTINATARI \ STAKEHOLDERS   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| adulti in età lavorativa, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico                      |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Indici   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
|  |   | 2011   | 2012         | 2013         | media triennio prec                      | Atteso nell'anno            | Raggiunto nell'anno       | Raggiunto nell'anno / triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |      |      |
| Indici di Quantità   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Popolazione provincia *  |   | 859.561,00                                     | 867.125,00   | 874.755,70   | 867.147,23                               | 874.755,60                  | 874.755,60                |                                     |  |      |      |
| n. dipendenti coinvolti nel processo *   |   | 4,00   | 4,05         | 3,49         | 3,85                                     | 2,65                        |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. iscritti corsi di formazione permanente   |   | 570,00   | 942,00       | 603,00       | 705,00                                   | 660,00                      |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. corsi formazione permanente   |   | 30,00  | 32,00        | 50,00        | 37,33                                    | 48,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. Iscritti con finanziamento dote lavoro  |   | 140,00   | 154,00       | 364,00       | 219,33                                   | 528,00                      |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. settori   |   | 8,00   | 8,00         | 8,00         | 8,00                                     | 8,00                        |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. abbandoni   |   | 20,00  | 7,00         | 21,00        | 16,00                                    | 20,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. iscritti corsi di formazione abilitante   |   | 192,00   | 64,00        | 52,00        | 102,67                                   | 50,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. corsi formazione abilitante   |   | 12,00  | 4,00         | 5,00         | 7,00                                     | 4,00                        |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. iscritti con finanziamento dote   |   | 0,00   | 0,00         | 7,00         | 2,33                                     | 45,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. ritiri  |   |  |              |              | 0,00                                     | 5,00                        |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. ammessi agli esami  |   | 271,00   | 626,00       |              | 299,00                                   | 40,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. promossi agli esami   |   | 271,00   | 626,00       |              | 299,00                                   | 38,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| N. progetti a Bando Totali partecipati   |   | 1,00   | 4,00         | 0,00         | 1,67                                     | 0,00                        |                           | -100,00%                            | #DIV/0!                                |      |      |
| N. progetti a Bando Totali approvati   |   | 1,00   | 4,00         | 0,00         | 1,67                                     | 0,00                        |                           | -100,00%                            | #DIV/0!                                |      |      |
| Indici di Tempo  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Totale ore formazione erogate (docenza)  |   | 4.063,00                                       | 6.923,00     | 2.905,00     | 4.630,33                                 | 3.120,00                    |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Totale ore presenza allievi  |   | 40.729,10                                      | 62.075,00    | 23.000,00    | 41.934,70                                | 27.000,00                   |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Durata media progettazione   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Tempi di comunicazione a Direzione Amministrativa di:  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| 1. comunicazione data di approvazione e avvio progetto (mod. 7302) e caricamento dati su Sistema Informatico |   | 5,00   | 5,00         | 5,00         | 5,00                                     | 5,00                        |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| 2. conclusione formale progetto e chiusura su SI   |   | 10,00  | 10,00        | 10,00        | 10,00                                    | 10,00                       |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Indici di Costo  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Costo processo *   |   | € 329.933,18                                   | € 403.425,91 | € 453.632,98 | € 395.664,02                             | € 285.847,79                | € -                       | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Costo personale dipendente   |   | € 149.949,89                                   | € 156.361,49 | € 134.142,31 | € 146.817,89                             | € 97.161,06                 |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Costo collaboratori e PIVA   |   | € 135.210,16                                   | € 196.904,26 | € 268.500,00 | € 200.204,81                             | € 136.000,00                |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Altri costi indiretti imputati   |   | € 44.773,14                                    | € 50.160,16  | € 50.990,67  | € 48.641,32                              | € 52.686,72                 |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Iscritti con finanziamento dote lavoro   |   | 140  | 154          | 0            | 98                                       | 573                         |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Importo complessivo Dote finanziarie   |   | € 89.206,64                                    | € 132.314,80 | € 81.884,00  | € 101.135,15                             | € 360.000,00                |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Importo finanziato concesso su progetto  |   | € 274.682,17                                   | € 290.473,74 | € 290.000,00 | € 285.051,97                             |                             |                           | -100,00%                            | #DIV/0!                                |      |      |
| Importo totale finanziamento richiesto su progetto   |   | € 162.000,00                                   | € 276.000,00 | € 250.000,00 | € 229.333,33                             |                             |                           | -100,00%                            | #DIV/0!                                |      |      |
| Indici di Qualità  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Risultato indagine di customer   |   | 4  | 4,20         | 4,00         | 4,02                                     | 4                           |                           | -100,00%                            | -100,00%                               |      |      |
| Progetti elaborati ma non presentati nei termini di scadenza Bando   |   | 0,00   | 0,00         | 0,00         | 0,00                                     | 0,00                        |                           | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |      |      |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Indicatori di Efficacia  |   |  |              |              | Media triennio precedente                | Performance attesa          | Performance realizzata    | Scost                               | ESITO                                  |      |      |
| Capacità di motivazione nei confronti dei partecipanti (abbandoni/iscritti)                                  |   |  |              |              | 2,27%                                    | 3,03%                       | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |      |      |
| Efficacia del processo di apprendimento (promossi/ammessi)   |   |  |              |              | 100,00%                                  | 95,00%                      | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |      |      |
| Efficacia nella progettazione dei servizi formativi (ISO > 65%)  |   |  |              |              | 100,00%                                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |      |      |
| Indicatori di Efficacia temporale  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Capacità di realizzazione dei progetti formativi (ore presenza/ore erogate docenza)                          |   |  |              |              | 9,06                                     | 8,65                        | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |      |      |
| Comunicazione data di approvazione e avvio progetto (mod. 7302) e caricamento dati su Sistema Informatico    |   |  |              |              | 5,00                                     | 5,00                        | 0,00                      | -500%                               | OK                                     |      |      |
| Conclusione formale progetto e chiusura su SI  |   |  |              |              | 10,00                                    | 10,00                       | 0,00                      | -1000%                              | OK                                     |      |      |
| Indicatori di Efficienza Economica   |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Costo pro-capite * (costo processo/ popolazione)   |   |  |              |              | € 0,46                                   | € 0,33                      | € 0,00                    | -€ 0,33                             | OK                                     |      |      |
| Capacità realizzativa (ISO > 65%) (importi finanziati / importi richiesti)                                   |   |  |              |              | 124%                                     | #DIV/0!                     | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |      |      |
| Costo orario unitario docenza (costo processo/totale ore formazione erogate)                                 |   |  |              |              | € 85,45                                  | € 91,62                     | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | -                                      |      |      |
| Costo orario unitario allievi (costo processo/totale ore presenza allievi)                                   |   |  |              |              | € 9,44                                   | € 10,59                     | #DIV/0!                   | #DIV/0!                             | -                                      |      |      |
| Indicatori di Qualità  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Indagini di gradimento   |   |  |              |              | 4,02                                     | 4,00                        | 0,00                      | -400,00%                            | NOOK                                   |      |      |
| Progetti elaborati ma non presentati nei termini di scadenza Bando   |   |  |              |              | 0,00                                     | 0,00                        | 0,00                      | 0,00%                               | OK                                     |      |      |
| Analisi del risultato  |   |  |              |              |  |                             |                           |                                     |  |      |      |
| Analisi degli scostamenti  |   |  |              |              | Verifica Intermedia: 30 /6/14            | Verifica Finale: 31/12/2014 |                           | Valutazione IV                      |  |      |      |
| Cause  |   |  |              |              | Val. raggiunto fase 1                    | Val. raggiunto fase 1       |                           | media valori                        |  |      |      |
| Effetti  |   |  |              |              | Rispetto tempi fase 1                    | Rispetto tempi fase 1       |                           |                                     |  |      |      |
| Provvedimenti correttivi   |   |  |              |              | Val. raggiunto fase 2                    | Val. raggiunto fase 2       |                           |                                     |  |      |      |
| Intrapresi   |   |  |              |              | Rispetto tempi fase 2                    | Rispetto tempi fase 2       |                           | media tempi                         |  |      |      |
| Da attivare  |   |  |              |              | Val. raggiunto fase 3                    | Val. raggiunto fase 3       |                           |                                     |  |      |      |
|  |   |  |              |              | Rispetto tempi fase 3                    | Rispetto tempi fase 3       |                           |                                     |  |      |      |
|  |   |  |              |              | Val. raggiunto fase 4                    | Val. raggiunto fase 4       |                           |                                     |  |      |      |
|  |   |  |              |              | Rispetto tempi fase 4                    | Rispetto tempi fase 4       |                           |                                     |  |      |      |



| <b>DIRETTORE :</b>   | Angelo Longo  | <b>AREA :</b>                              | DIREZIONE AREA FORMAZIONE |              |  | <b>ANNO</b>                 | <b>2014</b>                   |                                     |  |
|--|---|--|---------------------------|--------------|--|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|
|  |   |  |                           |              |  | <b>PESO</b>                 |                               |                                     |  |
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 9</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>Formazione Continua</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>FASE DI REALIZZAZIONE</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| fase   | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase      |                           |              | valore atteso                            | tempi                       | responsabile                  |                                     |  |
| 1  | Erogare servizi formativi alle imprese attraverso il consolidamento dei rapporti con associazioni di categoria, parti sociali, imprese del territorio, progettando servizi formativo ad hoc in funzione dei fabbisogni formativi emergenti. | Rilevazione dei bisogni formativi          |                           |              | Verbal/relazioni/accordi di partenariato | genn.-dic. 2014             | A. Longo                      |                                     |  |
| 2  | Accedere a fonti di finanziamento a bando e/o a dotte per la progettazione e realizzazione di servizi integrati.  | Rilevazione delle offerte di finanziamento |                           |              | 3 progetti di finanziamento              | genn.-dic. 2014             | A. Longo                      |                                     |  |
|  |   | Progettazione dei servizi integrati        |                           |              | 3 progetti                               | genn.-dic. 2014             | A. Longo                      |                                     |  |
|  |   | Erogazione servizi                         |                           |              | 3 corsi di formazione                    | genn.-dic. 2014             | A. Longo                      |                                     |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <i>adulti in età lavorativa, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico</i> |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>Indici</b>  |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
|  |   | 2011                                       | 2012                      | 2013         | 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 provincia *</b>   |   | 859.561,00                                 | 867.125,00                | 874.755,70   | 867.147,23                               | 874.755,60                  | 874.755,60                    |                                     |  |
| <b>n. dipendenti coinvolti nel processo *</b>  |   | 3,55                                       | 3,55                      | 0,00         | 2,37                                     | 0,25                        |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. imprese coinvolte   |   | 10,00                                      | 62,00                     | 80,00        | 50,67                                    | 10,00                       |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. iscritti formazione Continua  |   | 120,00                                     | 754,00                    | 378,00       | 417,33                                   | 20,00                       |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. iscritti con finanziamento dotte  |   | 17,00                                      | 609,00                    | 202,00       | 276,00                                   | 0,00                        |                               | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| N. progetti a Bando Totali partecipati   |   | 0,00                                       | 2,00                      | 2,00         | 1,33                                     | 1,00                        |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. progetti a Bando Totali approvati   |   | 0,00                                       | 2,00                      | 2,00         | 1,33                                     | 1,00                        |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| N. ore formazione per le imprese   |   | 600  | 592                       | 600          | 597,33                                   | 100                         |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  |   |  |                           |              |  |                             |                               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>Costo processo *</b>  |   | € 212.219,34                               | € 192.466,84              | € 157.523,62 | € 187.403,27                             | € 64.261,32                 | € -                           | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo personale dipendente   |   | € 144.454,41                               | € 127.350,71              | € 107.052,52 | € 126.285,88                             | € 10.290,87                 |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo collaboratori e PIVA   |   | € 28.519,34                                | € 21.148,58               | € 10.000,00  | € 19.889,31                              | € 49.000,00                 |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Altri costi indiretti imputati   |   | € 39.245,60                                | € 43.967,55               | € 40.471,10  | € 41.228,08                              | € 4.970,45                  |                               | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  |   |  |                           |              |  |                             |                               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| Risultato indagine di customer   |   | nd   | nd                        | nd           | #VALORE!                                 | nd                          | nd                            | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |   |  |                           |              |  |                             |                               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |  |                           |              | <b>Media triennio precedente</b>         | <b>Performance attesa</b>   | <b>Performance realizzata</b> | <b>Scost</b>                        | <b>ESITO</b>                           |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| Imprese coinvolte  |   |  |                           |              | 50,67                                    | 10,00                       | 0,00                          | -1000,00%                           | <b>NOOK</b>                            |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>Costo pro-capite *</b><br>(costo processo/ popolazione)                                     |   |  |                           |              | € 0,22                                   | € 0,07                      | € 0,00                        | -€ 0,07                             | <b>OK</b>                              |
| Indagini di gradimento corsi erogati   |   |  |                           |              | #VALORE!                                 | nd                          | nd                            | #VALORE!                            | <b>OK</b>                              |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| <b>Analisi degli scostamenti</b>   |   |  |                           |              |  |                             |                               |                                     |  |
| Cause  |   |  |                           |              | <b>Verifica Intermedia: 30/06/2014</b>   | <b>Verifica Finale: / /</b> |                               | <b>Valutazione IV</b>               |  |
| Effetti  |   |  |                           |              | Val. raggiunto fase 1                    | Val. raggiunto fase 1       |                               | <b>media valori</b>                 |  |
|  |   |  |                           |              | Rispetto tempi fase 1                    | Rispetto tempi fase 1       |                               |                                     |  |
| Provedimenti correttivi  |   |  |                           |              | Val. raggiunto fase 2                    | Val. raggiunto fase 2       |                               | <b>media tempi</b>                  |  |
|  |   |  |                           |              | Rispetto tempi fase 2                    | Rispetto tempi fase 2       |                               |                                     |  |
| Intrapresi   |   |  |                           |              | Val. raggiunto fase 3                    | Val. raggiunto fase 3       |                               | <b>media tempi</b>                  |  |
|  |   |  |                           |              | Rispetto tempi fase 3                    | Rispetto tempi fase 3       |                               |                                     |  |
| Da attivare  |   |  |                           |              | Val. raggiunto fase 4                    | Val. raggiunto fase 4       |                               | <b>media tempi</b>                  |  |
|  |   |  |                           |              | Rispetto tempi fase 4                    | Rispetto tempi fase 4       |                               |                                     |  |

| <b>DIRETTORE :</b>  | Angelo Longo  | <b>AREA :</b>  | DIREZIONE AREA FORMAZIONE                    | <b>ANNO</b>                     | 2014                       | <b>PESO</b>            |                                |                      |
|---|---|--|--|---------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 10</b>   |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Formazione specialistica e alta formazione  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| fase  | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase                                    | valore atteso                                | tempi                           | responsabile               |                        |                                |                      |
| 1   | Sostenere ed incrementare il livello qualitativo del corso di restauro inserito nel Programma Lombardia Eccellente, intensificando gli adeguamenti alla normativa vigente in tema di Conservazione di Beni Culturali, le collaborazioni con le soprintendenze locali e i cantieri oggetto di intervento restaurativo.   | Revisione del piano degli studi e formulazione del calendario accademico | realizzazione calendario accademico          | set-14                          | ALBERTO BUSNELLI           |                        |                                |                      |
| 2   |   | accordi, convenzioni, autorizzazioni per interventi di restauro          | 5 accordi per interventi di restauro         | dic.-14                         | ALBERTO BUSNELLI           |                        |                                |                      |
| 3   | Assumere un ruolo attivo all'interno del Distretto Culturale Evoluto nello sviluppo della linea strategica formazione soprattutto legata alla Conservazione preventiva e programmata di beni culturali. Partecipare al Tavolo di Coordinamento Tematico Formazione stimolando una riflessione e un confronto continuo sulle esigenze di formazione del territorio, avviare un ruolo di coordinamento e gestione delle attività formative del Distretto. | formazione del catalogo corsi DCE  | realizzazione e pubblicazione catalogo corsi | set-14                          | ALBERTO BUSNELLI           |                        |                                |                      |
|   |   | accreditamento sede Palazzo Arese Borromeo Cesano Maderno                | accreditamento sede Palazzo Arese Borromeo   | giu-14                          | ALBERTO BUSNELLI           |                        |                                |                      |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>   |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| adulti in età lavorativa, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| <b>Indici</b>   |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
|   | 2010/2011   | 2011/2012  | 2012/2013                                    | media triennio prec             | Atteso nell'anno 2013/2014 | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno / triennio | Raggiunto nell'anno/ |
| <b>Indici di Quantità</b>   |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Popolazione provincia *   | 859.561,00  | 867.125,00   | 874.755,70                                   | 867.147,23                      | 874.755,60                 | 874.755,60             |                                |                      |
| n. dipendenti coinvolti nel processo *  | 3,50  | 3,50   | 1,92   | 2,97                            | 1,14                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. iscritti ai corsi  | 18,00   | 20,00  | 119,00                                       | 52,33                           | 85,00                      |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. corsi  | 2,00  | 12,00  | 8,00   | 6,67                            | 7,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| n. Unità Operative assegnate al processo  | 1,00  | 1,00   | 1,00   | 1,00                            | 2,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. frequentanti   | 18,00   | 16,00  | 119,00                                       | 51,00                           | 80,00                      |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. ammessi  | 0,00  | 16,00  | 111,00                                       | 42,33                           | 4,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. abbandoni  | 0,00  | 4,00   | 8,00   | 4,00                            | 2,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. promossi   | 18,00   | 16,00  | 111,00                                       | 48,33                           | 72,00                      |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. partners istituzionali e privati coinvolti   |   | 6,00   | 8,00   | 4,67                            | 8,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. progetti di restauro approvati   | 2,00  | 4,00   | 3,00   | 3,00                            | 3,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. cantieri attivati  | 1,00  | 3,00   | 3,00   | 2,33                            | 3,00                       |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| <b>Indici di Tempo</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| N. ore erogate - teoriche   | 2.000,00  | 2.000,00   | 2.574,00                                     | 2191,33                         | 2.266,00                   |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. ore erogate - pratiche su cantiere   | 96,00   | 136,00   | 400,00                                       | 210,67                          | 160,00                     |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| N. ore totali   | 2.096,00  | 2.136,00   | 2.974,00                                     | 2402,00                         | 2.426,00                   |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| <b>Indici di Costo</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Costo processo *  | € 256.669,91  | € 256.669,91   | € 246.776,45                                 | € 253.372,09                    | € 199.832,39               | € -                    | -100,00%                       | -100,00%             |
| Costo personale dipendente  | € 136.203,55  | € 126.568,11   | € 88.224,28                                  | € 116.998,65                    | € 57.667,16                |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| Costo collaboratori e PIVA  | € 97.550,01   | € 92.946,12  | € 130.500,00                                 | € 106.998,71                    | € 119.500,00               |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| Altri costi indiretti imputati  | € 33.165,29   | € 37.155,67  | € 28.052,17                                  | € 32.791,05                     | € 22.665,23                |                        | -100,00%                       | -100,00%             |
| <b>Indici di Qualità</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| N. occupati dopo 12 mesi dalla conclusione del corso                                    | nd  | nd   | nd   | #VALORE!                        |                            |                        | #VALORE!                       | #DIV/0!              |
| Esito Indagine di gradimento corsi erogati  | nd  | € 3,80   | 3,8  | #VALORE!                        |                            |                        | #VALORE!                       | #DIV/0!              |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |   |  |  | Media triennio precedente       | Performance attesa         | Performance realizzata | Scost                          | ESITO                |
| Tasso di Successo – (n° occupati/n° iscritti)   |   |  |  | nd                              | #DIV/0!                    | #DIV/0!                | #DIV/0!                        | #DIV/0!              |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Ore erogate totali teoria/cantiere  |   |  |  | 2.402,00                        | 2.426,00                   | 0,00                   | -2426,00                       | OK                   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Costo pro-capite * (costo processo/ popolazione)  |   |  |  | € 0,29                          | € 0,23                     | € 0,00                 | -€ 0,23                        | OK                   |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Indagini di gradimento corsi erogati  |   |  |  | #VALORE!                        | 0,00                       | 0,00                   | 0,00%                          | OK                   |
| <b>Analisi del risultato</b>  |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Analisi degli scostamenti   |   |  |  |                                 |                            |                        |                                |                      |
| Cause   |   |  |  | Verifica Intermedia: 30/06/2014 | Verifica Finale: / /       |                        | Valutazione IV                 |                      |
| Effetti   |   |  |  | Val. raggiunto fase 1           | Val. raggiunto fase 1      |                        | media valori                   |                      |
|   |   |  |  | Rispetto tempi fase 1           | Rispetto tempi fase 1      |                        |                                |                      |
| Intrapresi  |   |  |  | Val. raggiunto fase 2           | Val. raggiunto fase 2      |                        |                                |                      |
|   |   |  |  | Rispetto tempi fase 2           | Rispetto tempi fase 2      |                        |                                |                      |
|   |   |  |  | Val. raggiunto fase 3           | Val. raggiunto fase 3      |                        | media tempi                    |                      |
|   |   |  |  | Rispetto tempi fase 3           | Rispetto tempi fase 3      |                        |                                |                      |
| Da attivare   |   |  |  | Val. raggiunto fase 4           | Val. raggiunto fase 4      |                        |                                |                      |
|   |   |  |  | Rispetto tempi fase 4           | Rispetto tempi fase 4      |                        |                                |                      |

| DIRETTORE :  |  | Barbara Riva   |            | AREA :     |  |                                 |   | ANNO                               |                                       | 2014           |  |
|--|--|--|------------|------------|--|---------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------------|----------------|--|
| PESO   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| OBIEETTIVO DI PROCESSO 11  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Legalità e Trasparenza   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Adottare le misure di prevenzioni idonee a ridurre la probabilità che si verifichino o aumenti il rischio di corruzione nell'ente e a favorirne la trasparenza dei suoi processi |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| FASI DI REALIZZAZIONE  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| fase   | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase  |            |            | valore atteso  |                                 | tempi   |                                    | responsabile                          |                |  |
| 1  | Individuazione delle aree a maggior rischio di corruzione  | analisi dei rischi<br>mappatura dei processi<br>valutazione livello di rischio dei processi/procedimenti<br>Aggiornamento del Piano Triennale Anti Corruzione                                |            |            | PPC interrogato 231/2001 e completamento<br>matrice di correlazione 190/2012-<br>231/2001-Performance-Qualità                            |                                 | annuale   |                                    | Vincenzo Flauto                       |                |  |
| 2  | Garantire modalità di gestione delle risorse umane e finanziarie idonee a impedire la commissione di reati   | Prevedere e adottare procedure per l'attuazione delle decisioni<br>dell'Ente in relazione al rischio di fenomeni corruttori  |            |            | Procedure redatte, schemi di altri<br>revisionati, processi reimpaginati: 10   |                                 | annuale   |                                    | Vincenzo Flauto                       |                |  |
| 3  | Favorire una cultura della legalità e della trasparenza  | Organizzare corsi di formazione/informazione interni<br>Progettare e realizzare iniziative di coinvolgimento degli<br>stakeholders   |            |            | un contesto lavorativo maggiormente<br>sensibile alle tematiche di legalità e<br>trasparenza<br>lavoratori formati /lavoratori AFOL: 70% |                                 | Piano della<br>Formazione interna<br>all'occorrenza |                                    | Giuseppe Longo<br>Vincenzo Flauto     |                |  |
| 4  | Favorire la costruzione di un sistema informativo idoneo a<br>garantire un regolare flusso delle informazioni e consentire il<br>monitoraggio sull'implementazione del modello | Definire le modalità e i tempi dei flussi informativi<br>Attività di auditing<br>Redazione di report di monitoraggio   |            |            | Accesso e gestione organizzata dei dati  |                                 | annuale   |                                    | Giuseppe Longo<br>Vincenzo Flauto     |                |  |
| 5  | Raccogliere, elaborare e pubblicare in forma chiara e corretta<br>tutti i dati prescritti dalla legge  | Pubblicazione su intranet e sito web   |            |            | Completezza e facilità di consultazione dei<br>dati - compliance normativa bussola 100%  |                                 | annuale   |                                    | Giuseppe Longo                        |                |  |
| 6  | Ristrutturare, aggiornare il sito istituzionale coerentemente con<br>le prescrizioni/indicazioni di ANAC   | Creazione di raccolte di documenti e aree tematiche<br>Raccordo con il gestionale aziendale  |            |            | Sito in linea con le indicazioni/prescrizioni<br>normative - compliance normativa bussola<br>100%  |                                 | annuale   |                                    | Giuseppe Longo                        |                |  |
| 7  | Mappare e standardizzare i tempi medi procedurali da<br>sottoporre a monitoraggio semestrale ai sensi della L. 190/2012<br>per TUTTE le DA di AFOL                             | Oltre alla raccolta e analisi degli indicatori temporali medi di<br>procedimento già mappati, individuazione degli ulteriori ed<br>opportuni indicatori, specificatamente per Are Formazione |            |            | Indicatori già monitorati: 13<br>Indicatori da individuare: 5<br>da monitorare su monitorabili: 100%                                     |                                 | annuale   |                                    | Vincenzo Flauto                       |                |  |
| DESTINATARI \ STAKEHOLDERS   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Direzioni / Organi Istituzionali   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Indici   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Indici di Quantità   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Popolazione provincia *  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
|  |  | 2011   | 2012       | 2013       | media triennio prec  | Atteso nell'anno                | Raggiunto nell'anno                                 | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno |                |  |
| N. dipendenti coinvolti nel processo *   |  | 859.561,00   | 867.125,00 | 874.755,70 | 867.147,23   | 874.755,60                      | 874.755,60  |                                    |                                       |                |  |
| N. unità operative totali dell'Agenzia   |  | 106,00   | 109,00     | 140,00     | 0,72   | 0,85                            | 118,33  | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| N. revisioni Documento analisi rischi  |  | 3,00   | 2,00       | 2,00       | 2,33   | 1,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| N. azioni gestione del rischio su processi avviate   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 1,00                            |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| N. processi/procedimenti mappati   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 1,00                            |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| N. incontri Organismo di Vigilanza   |  | 4,00   | 4,00       | 4,00       | 4,00   | 4,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| N. segnalazioni ricevute in tema di anti corruzione  |  | nd   | nd         | nd         | 0,00   | 0,00                            |   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |  |
| N. report su attività piano anti corruzione  |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 2,00                            |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| N. accordi di partenariato stipulati   |  | 18,00  | 10,00      |            | 9,33   | 5,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Pubblicazione verbali di determinazione amministratore unico (si=1;<br>no=0)   |  | 1,00   | 1,00       | 1,00       | 1,00   | 1,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Pubblicazione determinazioni direttore generale (si=1; no=0)   |  | 1,00   | 1,00       | 1,00       | 1,00   | 1,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| N. audit Trasparenza   |  | nd   | nd         | 2,00       | 2,00   | 2,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| N. richieste di accesso agli atti per i quali è prevista la pubblicazione<br>obbligatoria  |  |  |            |            | 0,00   | 0,00                            |   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |  |
| N. richieste di accesso agli atti per i quali è prevista la pubblicazione<br>obbligatoria evase  |  |  |            |            | 0,00   | 0,00                            |   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |  |
| N. azioni dedicate alla diffusione della Trasparenza e della Legalità  |  |  |            |            | 0,00   | 2,00                            |   | #DIV/0!                            | -100,00%                              |                |  |
| N. ore formazione Trasparenza e legalità previste dal Piano della<br>Formazione  |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 1.048,00                        |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| N. ore formazione erogate a dipendenti su trasparenza e legalità   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 1.048,00                        |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| N. ore formazione erogate a responsabile<br>Prevenzione/Trasparenza/231  |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 200,00                          |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| Indici di Tempo  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Tempo medio di attivazione di tirocini per l'avviamento al lavoro  |  | 25,00  | 25,00      | 25,00      | 25,00  | 25,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio avviamento a selezione nella PA  |  | 20,00  | 20,00      | 20,00      | 20,00  | 20,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio iscrizione lista di mobilità aziende >15 dipendenti  |  | 1,00   | 1,00       | 1,00       | 1,00   | 1,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio iscrizione nell'elenco anagrafico delle persone in cerca<br>di lavoro  |  | 1,00   | 1,00       | 1,00       | 1,00   | 1,00                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio trasferimento iscrizione dei CPI ad altri CPI  |  | 20,00  | 20,00      | 20,00      | 20,00  | 20,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio pubblicazione Bilancio preventivo dopo l'approvazione<br>della Provincia   |  | 10,00  | 10,00      | 10,00      | 10,00  | 10,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio pubblicazione Bilancio consuntivo dopo l'approvazione<br>della Provincia   |  | 10,00  | 10,00      | 10,00      | 10,00  | 10,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio pagamenti  |  | nd   | 59,00      | 53,00      | 56,00  | 55,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio evasione richiesta accesso agli atti   |  | 30,00  | 30,00      | 30,00      | 30,00  | 30,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio di evasione risposta segnalazioni inviate a responsabile<br>anti corruzione  |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 10,00                           |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio pubblicazione determinazioni AU/DG   |  | immediato  | immediato  | immediato  | #VALORE!   | immediato                       |   | #VALORE!                           | #VALORE!                              |                |  |
| Tempo medio di espletamento bandi di selezione pubblica  |  | 60,00  | 60,00      | 60,00      | 60,00  | 60,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Tempo medio di espletamento bandi di gara e appalti  |  | 60,00  | 60,00      | 60,00      | 60,00  | 60,00                           |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
|  |  |  |            |            |  |                                 |   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |  |
| Indici di Costo  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Costo processo *   |  | #VALORE!   | #VALORE!   | #VALORE!   | #VALORE!   | € 48.664,47                     | € -   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| Costo personale dipendente   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | € 36.810,62                     |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| Costo collaboratori e PIVA   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   |                                 |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| Altri costi indiretti imputati   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | € 11.853,85                     |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| Indici di Qualità  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Media analisi "rischio di reato"   |  | nd   | nd         | nd         | #VALORE!   | 8,00                            |   | #VALORE!                           | -100,00%                              |                |  |
| N. casi di illecito segnalati da dipendenti  |  | 0,00   | 0,00       | 0,00       | 0,00   | 0,00                            |   |                                    |                                       |                |  |
| N. casi di illecito segnalati da cittadini   |  | 0,00   | 0,00       | 0,00       | 0,00   | 0,00                            |   |                                    |                                       |                |  |
| Provvedimenti disciplinari emessi a seguito violazione Codice di<br>Comportamento e altre procedure interne  |  | 0,00   | 0,00       | 0,00       | 0,00   | 0,00                            |   |                                    |                                       |                |  |
| Compliance normativa del sito AFOL rispetto al PTTI (monitoraggio<br>bussola)  |  | 80%  | 80%        | 80%        | 0,80   | 80%                             |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Monitoraggio positivo organo controllo interno su obblighi<br>trasparenza  |  | 100%   | 100%       | 100%       | 1,00   | 100%                            |   | -100,00%                           | -100,00%                              |                |  |
| Analisi del risultato  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |  |  |            |            |  | Media triennio precedente       | Performance attesa                                  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO          |  |
| Indicatori di Efficacia  |  |  |            |            |  | 0,65%                           | 0,72%   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |  |
| Indicatori di Efficacia temporale  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Tempo medio di attivazione di tirocini per l'avviamento al lavoro  |  |  |            |            |  | 25,00                           | 25,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio avviamento a selezione nella PA  |  |  |            |            |  | 20,00                           | 20,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio iscrizione lista di mobilità aziende >15 dipendenti  |  |  |            |            |  | 1,00                            | 1,00  | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio iscrizione nell'elenco anagrafico delle persone in cerca di lavoro   |  |  |            |            |  | 1,00                            | 1,00  | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio trasferimento iscrizione dei CPI ad altri CPI  |  |  |            |            |  | 20,00                           | 20,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio pubblicazione Bilancio preventivo dopo l'approvazione della Provincia  |  |  |            |            |  | 10,00                           | 10,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio pubblicazione Bilancio consuntivo dopo l'approvazione della Provincia  |  |  |            |            |  | 10,00                           | 10,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio pagamenti  |  |  |            |            |  | 56,00                           | 55,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio evasione richiesta accesso agli atti   |  |  |            |            |  | 30,00                           | 30,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio di evasione risposta segnalazioni inviate a responsabile anti corruzione   |  |  |            |            |  | #VALORE!                        | 10,00   | 0,00                               | #VALORE!                              | OK             |  |
| Tempo medio pubblicazione determinazioni AU/DG   |  |  |            |            |  | #VALORE!                        | immediato   | 0,00                               | #VALORE!                              | OK             |  |
| Tempo medio di espletamento bandi di selezione pubblica  |  |  |            |            |  | 60,00                           | 60,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Tempo medio di espletamento bandi di gara e appalti  |  |  |            |            |  | 60,00                           | 60,00   | 0,00                               | -1,00                                 | OK             |  |
| Indicatori di Efficienza Economica   |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Costo medio del processo<br>(costo processo/N. unità operative totali dell'ente)   |  |  |            |            |  | #VALORE!                        | € 412,41  | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |  |
| Indicatori di Qualità  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Media analisi "rischio di reato"   |  |  |            |            |  | #VALORE!                        | 8   | 0                                  | -8                                    | OK             |  |
| Relazione positiva al 15/12/2014 del Responsabile Anticorruzione   |  |  |            |            |  | nd                              | SI  |                                    | #VALORE!                              | OK             |  |
| Formazione<br>(n. ore formazione erogate/ore formazione previste da piano)   |  |  |            |            |  | #VALORE!                        | 100,00%   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |  |
| Analisi del risultato  |  |  |            |            |  |                                 |   |                                    |                                       |                |  |
| Analisi degli scostamenti  |  |  |            |            |  | Verifica Intermedia: 30/06/2014 |   | Verifica Finale: / /               |                                       | Valutazione IV |  |
| Cause  |  |  |            |            |  | Val. raggiunto fase 1           |   | Val. raggiunto fase 1              |                                       | media valori   |  |
| Effetti  |  |  |            |            |  | Rispetto tempi fase 1           |   | Rispetto tempi fase 1              |                                       |                |  |
|  |  |  |            |            |  | Val. raggiunto fase 2           |   | Val. raggiunto fase 2              |                                       |                |  |
|  |  |  |            |            |  | Rispetto tempi fase 2           |   | Rispetto tempi fase 2              |                                       |                |  |
|  |  |  |            |            |  | Val. raggiunto fase 3           |   | Val. raggiunto fase 3              |                                       | media tempi    |  |
|  |  |  |            |            |  | Rispetto tempi fase 3           |   | Rispetto tempi fase 3              |                                       |                |  |
| Intrapresi   |  |  |            |            |  | Val. raggiunto fase 4           |   | Val. raggiunto fase 4              |                                       |                |  |
| Da attivare  |  |  |            |            |  | Rispetto tempi fase 4           |   | Rispetto tempi fase 4              |                                       |                |  |



| <b>DIRETTORE :</b>   | M. Ausilia Fumagalli  | <b>AREA :</b>   | DIREZIONE AMMINISTRATIVA - ACQUISTI   | <b>ANNO</b>                     | <b>2014</b>                    | <b>PESO</b>                      |                                   |                                      |
|--|---|---|---|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 12</b>  |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>Servizi di supporto interno: gestire il ciclo degli acquisti e le fasi operative a supporto di gare d'appalto e contratti</b> |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| fase   | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase   | valore atteso   | tempi                           | responsabile                   |                                  |                                   |                                      |
| 1  |   | Inserimento delle RDA nel gestionale  | Compilare correttamente tutti i campi dell'RDA nel sistema  | immediato                       | Aree                           |                                  |                                   |                                      |
| 2  | Ricezione e valutazione delle richieste di acquisto da parte degli uffici | Verificare la completezza e la coerenza degli elementi contenuti nella RDA a sistema  | processare quelle correttamente compilate<br>rigettare quelle incomplete  | 1 giorno                        | Nancy Consoli                  |                                  |                                   |                                      |
| 3  | Selezione del fornitore e della modalità di acquisto                      | - Valutare tipologia servizio/bene da acquistare<br>- Selezionare il canale di acquisto più idoneo<br>- Selezionare il fornitore<br>- Aggiornare l'Albo fornitori | ordine a buon fine  | 10                              | Nancy Consoli                  |                                  |                                   |                                      |
| 4  | Gestione degli impegni di spesa e immissione ordinativo nell'applicativo  | - Acquisire n. CIG<br>- Richiedere DURC<br>- Inserire ordinativo e impegno nell'applicativo   | CIG acquisto e inserito a sistema<br>richiesta DURC evasa<br>Impegno registrato nell'applicativo  | 1 giorno                        | Nancy Consoli                  |                                  |                                   |                                      |
| 5  | Gestione bolle/fatture  | verificare corrispondenza documenti di accompagnamento con ordinativo e fattura e invio alla contabilità  | corrispondenza tra elementi ordinativo e elementi fatturazione  | immediato                       | Nancy Consoli/Nadia Scramoncin |                                  |                                   |                                      |
| 6  | Monitoraggio e controllo degli impegni                                    | - verificare residui<br>- verificare impegni non evasi<br>- verificare la capienza degli impegni  | - chiusura di tutti gli impegni evasi ma con residui<br>- richiedere fatture per attività eseguite ma non fatturate<br>- controllo livello stanziamento sugli impegni | mensile                         | Nancy Consoli                  |                                  |                                   |                                      |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <i>Direzioni, società fornitrici di beni e servizi, Centrale Regionale Acquisti</i>  |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>Indici</b>  |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
|  | 2011  | 2012  | 2013  | 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 provincia *</b>   | 859.561,00  | 867.125,00  | 874.755,70  | 867.147,23                      | 874.755,60                     | 874.755,60                       |                                   |                                      |
| <b>n. dipendenti coinvolti nel processo *</b>  | 0,90  | 0,90  | 1,10  | 0,97                            | 1,35                           |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| N. dipendenti Agenzia  | 106,00  | 109,00  | 140,00  | 118,33                          | 118,00                         |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| N. impegni complessivi   | 424,00  | 355,00  | 336,00  | 371,67                          | 350,00                         |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| N. affidamenti Consip/Mepa/Sintel/Appalti  | nd  | nd  | 60,00   | #VALORE!                        | 100,00                         |                                  | #VALORE!                          | -100,00%                             |
| N. affidamenti diretti   | nd  | nd  | 239,00  | #VALORE!                        | 10,00                          |                                  | #VALORE!                          | -100,00%                             |
| N. affidamenti diretti previa indagine di mercato  | nd  | nd  | nd  | #VALORE!                        | 200,00                         |                                  | #VALORE!                          | -100,00%                             |
| N. RDA materiale ricevute  | nd  | nd  | 314,00  | #VALORE!                        | 220,00                         |                                  | #VALORE!                          | -100,00%                             |
| N. RDA materiale rigettate   | nd  | nd  | 0,00  | #VALORE!                        | 22,00                          |                                  | #VALORE!                          | -100,00%                             |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| Tempo medio acquisti su richieste da uffici  | 5,00  | 5,00  | 20,00   | 10,00                           | 10,00                          |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta  | 1,00  | 1,00  | 1,00  | 1,00                            | 1,00                           |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>Costo processo *</b>  | € 58.033,37   | € 55.827,60   | € 56.041,13   | € 56.634,03                     | € 69.751,65                    | € -                              | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Costo personale dipendente   | € 32.793,93   | € 33.091,71   | € 39.969,58   | € 35.285,07                     | € 50.924,94                    |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Costo collaboratori e PIVA   | € 9.032,83  | € 4.579,33  | € -   | € 4.537,39                      | € -                            |                                  | -100,00%                          | #DIV/0!                              |
| Altri costi indiretti imputati   | € 16.206,61   | € 18.156,56   | € 16.071,56   | € 16.811,58                     | € 18.826,71                    |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Costo complessivo premi assicurativi   |   |   | € 86.558,00   | € 28.852,67                     | € 71.000,00                    |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| n. celle vuote maschera impegno  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00                            | 0,00                           |                                  |                                   |                                      |
| n. verifiche mensili effettuate  | 12,00   | 12,00   | 12,00   | 12,00                           | 12,00                          |                                  | -100,00%                          | -100,00%                             |
| % gradimento servizio (Indagine interna)   | nd  | nd  | nd  | #VALORE!                        |                                |                                  | #VALORE!                          | #DIV/0!                              |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |   |   | Media triennio precedente       | Performance attesa             | Performance realizzata           | Scost                             | ESITO                                |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>% personale *</b><br>(n. dipendenti coinvolti nel processo/n. dipendenti)   |   |   |   | 0,82%                           | 1,14%                          | #DIV/0!                          | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>% personale addetto gare *</b><br>(n. dipendenti coinvolti nel processo/ n. procedimenti)                                     |   |   |   | 8,06%                           | 11,25%                         | #DIV/0!                          | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>% affidamenti Consip/Mepa</b><br>(n. affidamenti Consip_Mepa/tot. Affidamenti)  |   |   |   | #VALORE!                        | #DIV/0!                        | #DIV/0!                          | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>Tempo medio stipula contratto</b><br>(dall'aggiudicazione definitiva alla firma del contratto/ordinativo)                     |   |   |   | 10,00                           | 10,00                          | 0,00                             | -10,00                            | OK                                   |
| <b>Tempo medio aggiudicazione appalti</b><br>(dall'approvazione del bando all'aggiudicazione definitiva)                         |   |   |   | 1,00                            | 1,00                           | 0,00                             | -1,00                             | OK                                   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>Costo pro capite *</b><br>(costo processo / popolazione provincia)  |   |   |   | € 0,07                          | € 0,08                         | € 0,00                           | -€ 0,08                           | OK                                   |
| <b>Valore affidamenti Consip/Mepa</b>  |   |   |   | € 28.852,67                     | € 71.000,00                    | € 0,00                           | -€ 71.000,00                      | NO OK                                |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| <b>Qualità della gestione</b><br>(n. richieste ordini da aree incomplete/ n. tot. ordini)  |   |   |   | #VALORE!                        | 10,00%                         | #DIV/0!                          | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>% gradimento del servizio</b><br>(indagine interna)   |   |   |   | #VALORE!                        | 0,00%                          | 0,00%                            | 0,00%                             | OK                                   |
| <b>Qualità della gestione</b><br>(n. ricorsi/ n. procedimenti)   |   |   |   | 0,00%                           | 0,00%                          | #DIV/0!                          | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |   |   |                                 |                                |                                  |                                   |                                      |
| Analisi degli scostamenti  |   |   |   | Verifica Intermedia: 30/06/2014 |                                | Verifica Finale: ___ / ___ / ___ |                                   | Valutazione IV                       |
| Cause  |   |   |   | Val. raggiunto fase 1           | Val. raggiunto fase 1          |                                  |                                   | media valori                         |
| Effetti  |   |   |   | Rispetto tempi fase 1           | Rispetto tempi fase 1          |                                  |                                   |                                      |
| Provvedimenti correttivi   |   |   |   | Val. raggiunto fase 2           | Val. raggiunto fase 2          |                                  |                                   | media tempi                          |
| Intrapresi   |   |   |   | Rispetto tempi fase 2           | Rispetto tempi fase 2          |                                  |                                   |                                      |
| Da attivare  |   |   |   | Val. raggiunto fase 3           | Val. raggiunto fase 3          |                                  |                                   |                                      |
|  |   |   |   | Rispetto tempi fase 3           | Rispetto tempi fase 3          |                                  |                                   |                                      |
|  |   |   |   | Val. raggiunto fase 4           | Val. raggiunto fase 4          |                                  |                                   |                                      |
|  |   |   |   | Rispetto tempi fase 4           | Rispetto tempi fase 4          |                                  |                                   |                                      |
|  |   |   |   | Val. raggiunto fase 5           | Val. raggiunto fase 5          |                                  |                                   |                                      |
|  |   |   |   | Rispetto tempi fase 5           | Rispetto tempi fase 5          |                                  |                                   |                                      |

| <b>DIRETTORE :</b>  | M. Ausilia Fumagalli  | <b>AREA :</b>   | DIREZIONE AMMINISTRATIVA - CONTROLLO DI GESTIONE  | <b>ANNO</b>                       | <b>2014</b>           | <b>PESO</b>            |                                    |  |
|---|---|---|---|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|--|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 13</b>   |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Mettere a disposizione della dirigenza le informazioni richieste nei tempi previsti dal ciclo di programmazione e controllo e fornire supporto ad ogni eventuale altra richiesta dovesse giungere dalle direzioni |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| <b>FAST DI REALIZZAZIONE</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| fase  | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase   | valore atteso   | tempi                             | responsabile          |                        |                                    |  |
| 1   | Supportare la direzione generale nella fase di pianificazione       | - Assicurare che gli obiettivi siano chiaramente identificati ed assegnati in congiunzione con le risorse umane, finanziarie e materiali necessarie al loro conseguimento a dei soggetti ai quali viene attribuita la responsabilità di raggiungerli<br>- Assicurare che gli obiettivi siano espressi in forma di risultati attesi<br>- Mantenere il piano degli indicatori | Predisposizione Piano programma<br>Predisposizione Piano Performance                          | sett./ott.<br>ott./dic            | Direttore Generale    |                        |                                    |  |
| 2   | Supportare la direzione amministrativa nella fase di programmazione | Supportare il direttore amministrativo nella predisposizione del budget funzionali di area e nella predisposizione del bilancio di previsione annuale e triennale   | Budget funzionali previsionali di area<br>Budget generale annuale e triennale                 | ott./nov                          | Direttore amm.vo      |                        |                                    |  |
| 3   | Monitoraggio e controllo  | - Verificare la regolare redazione delle scritture contabili di base<br>- Elaborare report di periodo di natura economica-finanziaria<br>- Elaborare report stato avanzamento obiettivi   | Report economici-finanziari per CDC<br>Report stato avanzamento obiettivi                     | trimestre<br>semestre             | Controllo di Gestione |                        |                                    |  |
| 4   | Supportare la direzione generale nella fase di consuntivazione      | - Supportare la Direzione generale e il Nucleo di valutazione nelle attività di consuntivazione legate al piano degli obiettivi<br>- Supportare la direzione amministrativa nella redazione del bilancio di esercizio e nella stesura delle relative relazioni di fine anno   | Piano Performance completo di dati<br>Bilancio consuntivo<br>Relazione al bilancio consuntivo | marzo                             | Direttore Generale    |                        |                                    |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>   |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| <i>Amministratori, Direzioni, Provincia MB</i>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| <b>Indici</b>   |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
|   | 2011  | 2012  | 2013  | 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>   |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Popolazione Provincia *   | 859.561,00  | 867.125,00  | 874.755,70  | 867.147,23                        | 874.755,60            | 874.755,60             |                                    |  |
| n. Unità Operative del processo   | 0,55  | 0,55  | 0,60  | 0,57                              | 0,50                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| n. Unità Operative Agenzia  | 106,00  | 109,00  | 140,00  | 118,33                            | 118,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. obiettivi modificati   | 1,00  | 1,00  | 0,00  | 0,67                              | 0,00                  |                        | -100,00%                           | #DIV/0!                                |
| N. obiettivi programmati (ob. Strategici) 22 ob. di processo  | 7,00  | 6,00  | 10,00   | 7,67                              | 9,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Piano performance 2013 (si = 1; no = 0)   | 0,00  | 1,00  | 1,00  | 0,67                              | 1,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| n. report CdG   | 16,00   | 16,00   | 19,00   | 17,00                             | 19,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| GG ritardo sull'attuazione delle fasi di programmazione e controllo   | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00                              | 0,00                  |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
|   |   |   |   |                                   |                       |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
|   |   |   |   |                                   |                       |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Costo</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Costo processo *  | € 40.484,09   | € 37.423,36   | € 33.692,33   | € 37.199,93                       | € 29.910,21           | € -                    | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Costo personale dipendente  | 26.609  | € 25.988,35   | € 24.926,03   | € 25.841,08                       | € 22.937,35           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Costo collaboratori e PIVA  | 3.971   | € 339,33  | € -   | € 1.436,84                        | € -                   |                        | -100,00%                           | #DIV/0!                                |
| Altri costi indiretti imputati  | 9.904   | € 11.095,67   | € 8.766,30  | € 9.922,01                        | € 6.972,85            |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| <b>Indici di Qualità</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati ((raggiunto   | 100,00%   | 100,00%   | 100,00%   | 100%                              | 90%                   |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
|   |   |   |   |                                   |                       |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
|   |   |   |   |                                   |                       |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
|   |   |   |   | Media triennio precedente         | Performance attesa    | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| % personale<br>(n. dipendenti del processo/n. dipendenti Agenzia)   |   |   |   | 0,48%                             | 0,42%                 | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| Capacità programmatrice<br>(obiettivi modificati/ obiettivi programmati)  |   |   |   | 8,70%                             | 0,00%                 | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| Predisposizione Piano delle performance   |   |   |   | 66,67%                            | 100,00%               | 0,00%                  | -1,00                              | NOOK                                   |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| GG ritardo sull'attuazione delle fasi di programmazione e controllo   |   |   |   | 0,00                              | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                               | OK                                     |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Costo medio<br>(costo processo/ n. uo assegnate)  |   |   |   | € 21.079,96                       | € 14.955,10           | € 0,00                 | -€ 14.955,10                       | OK                                     |
| Costo pro capite<br>(costo processo / popolazione )   |   |   |   | € 0,04                            | € 0,03                | € 0,00                 | -€ 0,03                            | OK                                     |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati   |   |   |   | 100%                              | 90%                   | 0%                     | -90%                               | OK                                     |
| <b>Analisi del risultato</b>  |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Analisi degli scostamenti   |   |   |   |                                   |                       |                        |                                    |  |
| Cause   |   |   |   | Verifica Intermedia: 30 /06 /2014 | Verifica Finale: / /  | Valutazione IV         |                                    |  |
| Effetti   |   |   |   | Val. raggiunto fase 1             | Val. raggiunto fase 1 | media valori           |                                    |  |
|   |   |   |   | Rispetto tempi fase 1             | Rispetto tempi fase 1 |                        |                                    |  |
| Provvedimenti correttivi  |   |   |   | Val. raggiunto fase 2             | Val. raggiunto fase 2 | media tempi            |                                    |  |
|   |   |   |   | Rispetto tempi fase 2             | Rispetto tempi fase 2 |                        |                                    |  |
| Intrapresi  |   |   |   | Val. raggiunto fase 3             | Val. raggiunto fase 3 |                        |                                    |  |
|   |   |   |   | Rispetto tempi fase 3             | Rispetto tempi fase 3 |                        |                                    |  |
| Da attivare   |   |   |   | Val. raggiunto fase 4             | Val. raggiunto fase 4 |                        |                                    |  |
|   |   |   |   | Rispetto tempi fase 4             | Rispetto tempi fase 4 |                        |                                    |  |

| DIRETTORE :   | M. Ausilia Fumagalli  | AREA :   | DIREZIONE AMMINISTRATIVA - CONTABILITA'   | ANNO                          | 2014                           | PESO                   |                                   |                                      |
|---|---|--|---|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 14</b>   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| <b>Assicurare la rilevazione puntuale dei fatti di gestione esterna entro il 25esimo giorno del mese successivo di fatturazione</b> |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| FASI DI REALIZZAZIONE   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| fase  | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase  | valore atteso   | tempi                         | responsabile                   |                        |                                   |                                      |
| 1   | Registrazione e tenuta della relativa documentazione di ogni movimento contabile. | Redigere le scritture contabili di base e tenuta dei relativi registri   | Controllo corrispondenza documenti di accompagnamento/fattura<br>Tenuta della prima nota di cassa<br>Contabilizzazione fatture fornitori<br>Registrazione cedolini personale<br>Tenuta registri iva   | mensile                       | Nadia Scramoncin/Nancy Consoli |                        |                                   |                                      |
| 2   | Gestione delle entrate e dei pagamenti  | - verificare la ragione del credito e la sussistenza di un idoneo titolo giuridico, individuare il debitore, quantificare la somma da incassare ed emettere reversale<br>- verificare la documentazione necessaria a comprovare il diritto del creditore, a seguito del riscontro operato sulla regolarità della fornitura o della prestazione e sulla rispondenza della stessa ai requisiti quantitativi e qualitativi, ai termini ed alle condizioni pattuite. | Reversale/Mandato sottoscritti dal responsabile amm.vo o se a doppia firma da chi ha potere di firma contenente:<br>a) l'indicazione del creditore/debitore;<br>b) l'ammontare della somma da riscuotere/pagare;<br>c) la causale;<br>d) l'indicazione del conto del piano dei conti;<br>f) la codifica;<br>g) il numero progressivo;<br>h) l'esercizio finanziario e la data di emissione. | mensile                       | Nadia Scramoncin               |                        |                                   |                                      |
| 3   | Gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali                                | F24 Oneri tributari e previdenziali<br>F24 Ritenute Irpef professionisti<br>F24 INPS visite fiscali  | Pagamento oneri tributari e previdenziali nei tempi previsti dalla legge  | mensile                       | Nadia Scramoncin               |                        |                                   |                                      |
| 4   | Analisi dei saldi di stato patrimoniale ed economico                              | Verificare la regolare redazione delle scritture contabili di base   | Bilancio di stato patrimoniale ed economico   | mensile                       | Flauto Vincenzo                |                        |                                   |                                      |
| DESTINATARI \ STAKEHOLDERS  |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| Direzione, fornitori di beni e servizi  |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| Indici  |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
|   | 2011  | 2012   | 2013  | 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 provincia *</b>  | 859.561,00  | 867.125,00   | 874.755,70  | 867.147,23                    | 874.755,60                     | 874.755,60             |                                   |                                      |
| n. Unità Operative del processo   | 1,45  | 1,45   | 1,35  | 1,42                          | 1,04                           |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. Unità Operative Agenzia  | 106,00  | 109,00   | 140,00  | 118,33                        | 118,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. fatture attive (erogazione di servizi)   | 497,00  | 927,00   | 613,00  | 679,00                        | 680,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. fatture passive di acquisto beni e servizi   | 670,00  | 660,00   | 903,00  | 744,33                        | 900,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. note di credito gestite  | 0,00  | 3,00   | 21,00   | 8,00                          | 10,00                          |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. registrazioni collaborazioni prof./l/occ.l   | 1.462,00  | 1.952,00   | 669,00  | 1.361,00                      | 700,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. mandati emessi   | 917,00  | 917,00   | 948,00  | 927,33                        | 950,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. reversali emesse   | 206,00  | 907,00   | 604,00  | 572,33                        | 600,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. accertamenti registrati  | 0,00  | 74,00  | 117,00  | 63,67                         | 120,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. righe Pnota registrate   | 2.795,00  | 2.875,00   |   | 1.890,00                      | 2.600,00                       |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. revisioni intermedie da parte di organi di revisione   | 4,00  | 4,00   | 4,00  | 4,00                          | 4,00                           |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Bilancio Stato Patrimoniale ed economico  | 12,00   | 12,00  | 12,00   | 12,00                         | 12                             |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| ECONOMATO   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| n. reintegri fondo cassa  | 18,00   | 9,00   | 7,00  | 11,33                         | 10,00                          |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| n. acquisti tramite cassa economale   | 150,00  | 118,00   | 110,00  | 126,00                        | 100,00                         |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Indici di Tempo   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Agenzia e dalla normativa nazionale                             | 100%  | 100%   | 100%  | 100%                          | 100%                           |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| tempo medio liquidazione fatture  | 60,00   | 56,00  | 53,00   | 56,33                         | 55,00                          |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| N. gg ritardo pagamento oneri tributari e previdenziali   | 0   | 0  |   | 0                             | 0,00                           |                        | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| Indici di Costo   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| <b>Costo processo *</b>   | € 84.014,03   | € 82.326,33  | € 66.451,89   | € 77.597,42                   | € 49.759,07                    | € -                    | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Costo personale dipendente  | € 36.202,17   | € 52.734,76  | € 46.727,71   | € 45.221,55                   | € 35.255,54                    |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Costo collaboratori e PIVA  | € 21.701,21   | € 339,33   | € -   | € 7.346,85                    | € -                            |                        | -100,00%                          | #DIV/0!                              |
| Altri costi indiretti imputati  | € 26.110,65   | € 29.252,23  | € 19.724,18   | € 25.029,02                   | € 14.503,54                    |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| Indici di Qualità   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| % gradimento del servizio (indagine interna)  | nd  | nd   | nd  | #VALORE!                      |                                |                        | #VALORE!                          | #DIV/0!                              |
| Valutazione Qualità media fornitori   | nd  | nd   | nd  | #VALORE!                      |                                |                        | #VALORE!                          | #DIV/0!                              |
| Esito attività di revisione ad opera del revisore (positivo=1; negativo=0)  | 1   | 1  | 1   | 1                             | 1                              |                        | -100,00%                          | -100,00%                             |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   | ESITO                                |
| Indicatore di Efficacia   |   |  |   | Media triennio precedente     | Performance attesa             | Performance realizzata | Scost                             |                                      |
| <b>Efficacia dei controlli di regolarità contabile</b><br>(correzioni effettuate/ atti pervenuti)                                   |   |  |   | 17,56%                        | #DIV/0!                        | #DIV/0!                | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>% di richieste di assistenza da parte di colleghi evase</b><br>(richieste evase/ richieste pervenute)                            |   |  |   | 100,00%                       | #DIV/0!                        | #DIV/0!                | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>% Dipendenti del servizio *</b><br>(n. dipendenti del processo/n. dipendenti AFOL)   |   |  |   | 1,20%                         | 0,88%                          | #DIV/0!                | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| Indicatore di Efficacia temporale   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| <b>% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale</b>                         |   |  |   | 100%                          | 100%                           | 0%                     | -100,00%                          | OK                                   |
| Indicatore di Efficienza Economica  |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| <b>Costo pro capite del servizio *</b><br>(costo complessivo processo/ dipendenti AFOL)   |   |  |   | € 655,75                      | € 421,69                       | #DIV/0!                | #DIV/0!                           | #DIV/0!                              |
| <b>Costo pro capite *</b><br>(costo processo/ popolazione)  |   |  |   | € 0,09                        | € 0,06                         | € 0,00                 | -€ 0,06                           | OK                                   |
| Indicatore di Qualità   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| <b>Tasso medio di raggiungimento esito positivo revisioni contabili</b>   |   |  |   | 1,00                          | 1,00                           | 0,00                   | -1                                | OK                                   |
| Analisi del risultato   |   |  |   |                               |                                |                        |                                   |                                      |
| Analisi degli scostamenti   |   |  |   | Verifica Intermedia: 30/06/14 | Verifica Finale: 31/12/2014    | Valutazione IV         |                                   |                                      |
| Cause   |   |  |   | Val. raggiunto fase 1         | Val. raggiunto fase 1          | media valori           |                                   |                                      |
| Effetti   |   |  |   | Rispetto tempi fase 1         | Rispetto tempi fase 1          |                        |                                   |                                      |
| Provvedimenti correttivi  |   |  |   | Val. raggiunto fase 2         | Val. raggiunto fase 2          | media tempi            |                                   |                                      |
| Intrapresi  |   |  |   | Rispetto tempi fase 2         | Rispetto tempi fase 2          |                        |                                   |                                      |
| Da attivare   |   |  |   | Val. raggiunto fase 3         | Val. raggiunto fase 3          |                        |                                   |                                      |
|   |   |  |   | Rispetto tempi fase 3         | Rispetto tempi fase 3          |                        |                                   |                                      |
|   |   |  |   | Val. raggiunto fase 4         | Val. raggiunto fase 4          |                        |                                   |                                      |
|   |   |  |   | Rispetto tempi fase 4         | Rispetto tempi fase 4          |                        |                                   |                                      |

| <b>DIRETTORE :</b>   | M. Ausilia Fumagalli   | <b>AREA :</b>   | TRASVERSALE - RENDICONTAZIONE   | <b>ANNO</b>                      | <b>2014</b>                             |                               |                              |                      |
|--|--|---|---|----------------------------------|---|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 15</b>  |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Assicurare la corretta rendicontazione e gestione amministrativa dei progetti assegnati in affidamento concessorio nel rispetto dei principi, delle procedure e delle condizioni previste</b> |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| fase   | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase   | valore atteso   | tempi                            | responsabile                            |                               |                              |                      |
| 1  | Supporto alle direzioni di area nella predisposizione dei budget di progetto ai fini della partecipazione ai bandi | Verificare la coerenza budget progetto predisposto da aree con linee di rendicontazione   | budget approvati  | Tempi previsti da bando          | Leonella Palladini                      |                               |                              |                      |
| 2  | Processamento dati di progetto nel gestionale  | Verificare che le aree abbiano inserito i progetti approvati all'interno dell'applicativo aziendale   | progetti e relativi budget inseriti nell'applicativo  | Tempi previsti procedure interne | Leonella Palladini                      |                               |                              |                      |
| 3  | Monitoraggio e controllo intermedi   | Verificare lo stato avanzamento progetti<br>Elaborazione a richiesta report intermedi per le direzioni di area  | report intermedi  | trimestrali<br>semestrali        | Leonella Palladini                      |                               |                              |                      |
| 4  | Rendicontazione finale   | - Predisporre tutta la documentazione probatoria necessaria per la richiesta di liquidazione<br>- Inserire i dati relativi ai giustificativi di spesa e ai giustificativi di pagamento negli applicativi<br>- Caricare in formato elettronico la documentazione di spesa e pagamento<br>- Conservare la documentazione<br>- Richiedere liquidazione | chiusura amministrativa progetto<br>richiesta di finanziamento<br>corretta archiviazione documentazione | Tempi previsti da bando          | Leonella Palladini                      |                               |                              |                      |
| 5  | Definizione ciclo di vita gestione e rendicontazione progetti  | Sessione di natura formativa/informativa destinata ai livelli direttivi/apicali/operativi sul ciclo di vita gestionale/amministrativo dei progetti a bando  | >90% partecipazione personale interno   | marzo                            | Vincenzo Flauto                         |                               |                              |                      |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <i>Direzioni, Personale delle Segreterie, Amministrazione e Direttore</i>  |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Indici</b>  |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
|  | 2011   | 2012  | 2013  | media triennio prec              | Atteso nell'anno                        | Raggiunto nell'anno           | Raggiunto nell'anno/triennio | Raggiunto nell'anno/ |
| <b>Indici di Quantità</b>  |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Popolazione provincia *</b>   | 859.561,00   | 867.125,00  | 874.755,70  | 867.147,23                       | 874.755,60                              | 874.755,60                    |                              |                      |
| <b>n. Unità Operative del processo</b>   | 1,70   | 1,70  | 1,83  | 1,74                             | 1,80                                    |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| <b>n. Unità Operative Agenzia</b>  | 106,00   | 109,00  | 140,00  | 118,33                           | 118,00                                  |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| n. progetti rendicontati Area Lavoro (competenza)  | 18,00  | 0,00  | 10,00   | 9,33                             | 10,00                                   |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| n. progetti rendicontati Area Formazione (competenza)  | 15,00  | 23,00   | 4,00  | 14,00                            | 28,00                                   |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| n. altre rendicontazioni a dote(Doti Lavoro e Formazione, Crisi, Disabili, DDIF)   | 237,00   | 252,00  | 450,00  | 313,00                           | 450,00                                  |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
|  |  |   |   |                                  |   |                               | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| % Rispetto delle scadenze di rendicontazione   | 100%   | 100%  | 100%  | 100%                             | 100%                                    |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| Avvio attività di rendicontazione da formale comunicazione chiusura attività   | 60   | 60  | 60  | 60                               | 60,00                                   |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
|  |  |   |   |                                  |   |                               | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Costo processo *</b>  | € 109.068,23   | € 98.727,88   | € 93.725,07   | € 100.507,06                     | € 90.881,06                             | € -                           | -100,00%                     | -100,00%             |
| Costo personale dipendente   | 50.156   | € 64.092,83   | € 66.987,85   | € 60.412,27                      | € 65.778,78                             |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| Costo collaboratori e PIVA   | 28.300   | € 339,33  | -   | € 9.546,31                       | € -                                     |                               | -100,00%                     | #DIV/0!              |
| Altri costi indiretti imputati   | 30.612   | € 34.295,72   | € 26.737,23   | € 30.548,48                      | € 25.102,27                             |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| Importo finanziato concesso su progetto  | € 2.454.469,00   | € 913.567,98  | € 0,00  | € 1.122.678,99                   | € 1.953.856,00                          |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| Importo totale finanziamento richiesto su progetto   | € 2.358.973,74   | € 913.567,98  | € 0,00  | € 1.090.847,24                   | € 1.953.856,00                          |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
|  |  |   |   |                                  |   |                               | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| N. rendicontazioni soggette a revisione  | 1,00   | 2,00  |   | 1,00                             | 25,00                                   |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
| Totale rendicontazioni   | 2575,00  | 2593,00   | 0,00  | 1722,67                          | 488,00                                  |                               | -100,00%                     | -100,00%             |
|  |  |   |   |                                  |   |                               | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
|  |  |   |   | Media triennio precedente        | Performance attesa                      | Performance realizzata        | Scost                        | ESITO                |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>% Dipendenti del servizio *</b><br>(n. dipendenti del processo/n. dipendenti AFOL)  |  |   |   | 1,47%                            | 1,53%                                   | #DIV/0!                       | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>% Rispetto delle scadenze di rendicontazione</b>  |  |   |   | 100%                             | 100%                                    | 0%                            | -1,00                        | NOOK                 |
| <b>Avvio attività di rendicontazione da formale comunicazione chiusura attività</b>  |  |   |   | 60,00                            | 60,00                                   | 0,00                          | -60,00                       | OK                   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Finanziamento pro-capite</b><br>(Importo totale finanziamenti ricevuti/popolazione della provincia)   |  |   |   | € 1,29                           | € 2,23                                  | € 0,00                        | -€ 2,23                      | NOOK                 |
| <b>Costo pro-capite *</b><br>(costo processo/popolazione provincia)  |  |   |   | € 0,12                           | € 0,10                                  | € 0,00                        | -€ 0,10                      | OK                   |
| <b>% Finanziamenti</b><br>(Finanziamenti Introitati/Finanziamenti rendicontati)  |  |   |   | 97,16%                           | 100,00%                                 | #DIV/0!                       | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Correttezza del processo di rendicontazione</b><br>(Rendicontazioni soggette a revisione/totale rendicontazioni)  |  |   |   | 0,06%                            | 5,12%                                   | #DIV/0!                       | #DIV/0!                      | #DIV/0!              |
| <b>Analisi del risultato</b>   |  |   |   |                                  |   |                               |                              |                      |
| <b>Analisi degli scostamenti</b>   |  |   |   |                                  | <b>Verifica Intermedia: 30/06 /2014</b> | <b>Verifica Finale: / / /</b> | <b>Valutazione IV</b>        |                      |
| Cause  |  |   |   |                                  | Val. raggiunto fase 1                   | Val. raggiunto fase 1         | <b>media valori</b>          |                      |
| Effetti  |  |   |   |                                  | Rispetto tempi fase 1                   | Rispetto tempi fase 1         |                              |                      |
| <b>Provvedimenti correttivi</b>  |  |   |   |                                  | Val. raggiunto fase 2                   | Val. raggiunto fase 2         | <b>media tempi</b>           |                      |
| Intrapresi   |  |   |   |                                  | Rispetto tempi fase 2                   | Rispetto tempi fase 2         |                              |                      |
| Da attivare  |  |   |   |                                  | Val. raggiunto fase 3                   | Val. raggiunto fase 3         |                              |                      |
|  |  |   |   |                                  | Rispetto tempi fase 3                   | Rispetto tempi fase 3         |                              |                      |
|  |  |   |   |                                  | Val. raggiunto fase 4                   | Val. raggiunto fase 4         |                              |                      |
|  |  |   |   |                                  | Rispetto tempi fase 4                   | Rispetto tempi fase 4         |                              |                      |
|  |  |   |   |                                  | Val. raggiunto fase 5                   | Val. raggiunto fase 5         |                              |                      |
|  |  |   |   |                                  | Rispetto tempi fase 5                   | Rispetto tempi fase 5         |                              |                      |

| DIRETTORE :  | M. Ausilia Fumagalli   | AREA :  | DIREZIONE AMMINISTRATIVA - PERSONALE   | ANNO                           | 2014  | PESO                        |                                |                                |
|--|--|---|--|--------------------------------|---|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 16</b>  |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| <b>Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>                            |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| fase   | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase   | valore atteso  | tempi                          | responsabile  |                             |                                |                                |
| 1  | Garantire una corretta gestione dei processi di entrata del personale in azienda nel rispetto dei tempi previsti e della normativa vigente | - Reclutare e selezionare attraverso l'espletamento di bandi di selezione pubblica o attraverso elenco pubblico<br>- Supportare i candidati per informazione/documentazione<br>- Rapportarsi con il consulente paghe e contributi per la gestione degli aspetti di normativa del lavoro<br>- Redigere i contratti e la modulistica accessoria | Espletamento dei bandi di selezione nei tempi previsti<br>Assunzione del personale vincitore nei termini previsti e nel rispetto della normativa vigente<br>Contratti sottoscritti nel rispetto della legge  | definiti nei bandi             | Lucilla Perosin<br>Giovanna Maoret                        |                             |                                |                                |
| 2  | Garantire la corretta gestione degli aspetti amm.vi del personale  | - Gestire il programma delle timbrature (assenze varie, ecc)<br>- Trasmettere al consulente paghe e contributi i dati per elaborazione cedolini<br>- Gestire gli aspetti fiscali e contributivi del personale   | Invio della documentazione completa di tutti i dati richiesti nel rispetto dei tempi concordati con il fornitore   | mensile                        | Lucilla Perosin<br>Giuseppina Maffucci<br>Giovanna Maoret |                             |                                |                                |
| 3  | Garantire la corretta applicazione degli accordi contrattuali e gestione del Fondo Aziendale   | - Predispone le circolari applicative del contratto decentrato<br>- Dare attuazione alle regole contenute nel Vademecum del personale<br>- Predispone gli atti a supporto della gestione del fondo<br>- Supporto alle relazioni sindacali   | - Circolari sono redatte nel rispetto delle normative vigenti e dei regolamenti interni e nei tempi previsti<br>- Assicurare efficace supporto al personale in tema di vademecum<br>- Gli atti predisposti sul fondo siano redatti nel rispetto delle normative vigenti e redatti nei tempi previsti | annuale                        | Lucilla Perosin<br>Giuseppina Maffucci<br>Giovanna Maoret |                             |                                |                                |
| 4  | Gestione del Piano della Formazione Aziendale  | - Supportare le Aree nella definizione del Piano della formazione<br>- Gestione dei calendari e gruppi classe<br>- Rilascio attestazioni<br>- Gestione della banca dati del personale   | Tempi previsti dalle Direzioni   | annuale                        | Giovanna Maoret   |                             |                                |                                |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| <i>Dipendenti e aspiranti tali, collaboratori esterni, sindacati e direzione</i>                           |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| <b>Indici</b>  |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
|  | 2011   | 2012  | 2013   | media triennio prec            | Atteso nell'anno  | Raggiunto nell'anno         | Raggiunto nell'anno / triennio | Raggiunto nell'anno / triennio |
| <b>Indici di Quantità</b>  |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Popolazione Provincia *  | 859.561,00   | 867.125,00  | 874.755,70   | 867.147,23                     | 874.755,60  | 874.755,60                  |                                |                                |
| n. Unità Operative del processo  | 2,15   | 2,50  | 3,18   | 2,61                           | 3,34  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| n. Unità Operative Agenzia   | 106,00   | 109,00  | 140,00   | 118,33                         | 118,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. collaboratori esterni (occ./prof./progetto)   | 194,00   | 251,00  | 198,00   | 214,33                         | 250,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. contratti di lavoro stipulati (occ./prof./progetto/T. det.)   | 300,00   | 674,00  | 423,00   | 465,67                         | 400,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. dipendenti T IND  | 4,00   | 46,00   | 46,00  | 32,00                          | 46,00   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. dipendenti T DET  | 56,00  | 64,00   | 94,00  | 71,33                          | 94,00   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. ore straordinario   | 0,00   | 0,00  | 1.533,00   | 511,00                         | 1.500,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Monte ore dovuto (al netto ferie)  | nd   | nd  | 169.680,00   | #VALORE!                       | 169.680,00  |                             | #VALORE!                       | -100,00%                       |
| N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)  | 1.590,00   | 2.207,00  | 2.760,00   | 2.185,67                       | 2.750,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni)                 | 300,00   | 437,00  | 401,00   | 379,33                         | 400,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. bandi concorso gestiti  | 12,00  | 5,00  | 21,00  | 12,67                          | 0,00  |                             | -100,00%                       | #DIV/0!                        |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Tempo medio rilascio certificazioni  | 2  | 2   | 2  | 2                              | 2   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Tempo medio stipula contratti di collaborazione (occ./prof./il)  | 3  | 3   | 2  |                                | 5   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Tempo medio stipula contratti di collaborazione a progetto   | 5  | 5   | 2  |                                | 4   | 5                           | -100,00%                       | -100,00%                       |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Costo processo *   | € 134.272,73   | € 153.011,07  | € 133.601,66   | € 140.295,15                   | € 190.333,74  | € -                         | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Costo personale dipendente   | € 89.748,09  | € 103.602,97  | € 133.601,66   | € 108.984,24                   | € 143.755,08  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Costo collaboratori e PIVA   | € 5.808,85   | € 6.034,10  | € -  | € 3.947,65                     | € -   |                             | -100,00%                       | #DIV/0!                        |
| Altri costi indiretti imputati   | € 38.715,79  | € 43.374,00   | € -  | € 27.363,26                    | € 46.578,67   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. cedolini  | 1590,00  | 2207,00   | 2760,00  | 2185,67                        | 2750,00   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| N. dirigenti   | 6,00   | 6,00  | 6,00   | 6,00                           | 5,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| N. posizioni organizzative   | 7,00   | 7,00  | 6,00   | 6,67                           | 7,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Ore assenza (comprese ferie)   | 31.748,00  | 46.400,00   | 37.028,23  | 38.392,08                      | 40.000,00   |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| Tot. Ore lavorative (comprese ferie)   | 154.690,00   | 191.006,00  | 169.680,00   | 171.792,67                     | 180.000,00  |                             | -100,00%                       | -100,00%                       |
| % gradimento (da indagine interna)   | nd   | nd  | nd   | #VALORE!                       |   |                             | #VALORE!                       | #DIV/0!                        |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |   |  | Media triennio precedente      | Performance attesa  | Performance realizzata      | Scost                          | ESITO                          |
| % copertura servizio *<br>(n. addetti al processo/ n. dipendenti)  |  |   |  | 2,21%                          | 2,83%   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| Media abitanti<br>(popolazione/n. dipendenti)  |  |   |  | 7328,00                        | 7413,18   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| % ore straordinarie<br>(ore straordinarie/ monte ore dovuto)   |  |   |  | #VALORE!                       | 0,88%   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Tempo medio di rilascio certificazioni   |  |   |  | 2,00                           | 2,00  | 0,00                        | -2,00                          | NOOK                           |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Costo cedolino *<br>(costo processo/ n. cedolini)  |  |   |  | € 64,19                        | € 69,21   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| Costo pro-capite *<br>(costo processo/ popolazione)  |  |   |  | € 0,16                         | € 0,22  | € 0,00                      | -€ 0,22                        | OK                             |
| Costo dipendente *<br>(costo processo/ n. dipendenti)  |  |   |  | € 1.185,59                     | € 1.613,00  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Tasso di efficienza<br>(n. dirigenti/ n. dipendenti)   |  |   |  | 5,07%                          | 4,24%   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| Tasso di efficienza<br>(n. posizioni organizzative/ n. dipendenti)   |  |   |  | 5,63%                          | 5,93%   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| Tasso assenza media<br>(ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.) / ore lavorative) |  |   |  | 22,35%                         | 22,22%  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |
| Indagine di gradimento interno<br>(Customer)   |  |   |  | #VALORE!                       | 0,00%   | 0,00%                       | nd                             | nd                             |
| <b>Analisi del risultato</b>   |  |   |  |                                |   |                             |                                |                                |
| Analisi degli scostamenti  |  |   |  | Verifica Intermedia: 30/06 /14 |   | Verifica Finale: 31/12/2014 |                                | Valutazione IV                 |
| Cause  |  |   |  | Val. raggiunto fase 1          | Val. raggiunto fase 1                                     |                             | media valori                   |                                |
| Effetti  |  |   |  | Rispetto tempi fase 1          | Rispetto tempi fase 1                                     |                             |                                |                                |
|  |  |   |  | Val. raggiunto fase 2          | Val. raggiunto fase 2                                     |                             |                                |                                |
|  |  |   |  | Rispetto tempi fase 2          | Rispetto tempi fase 2                                     |                             |                                |                                |
| Intrapresi   |  |   |  | Val. raggiunto fase 3          | Val. raggiunto fase 3                                     |                             | media tempi                    |                                |
|  |  |   |  | Rispetto tempi fase 3          | Rispetto tempi fase 3                                     |                             |                                |                                |
| Da attivare  |  |   |  | Val. raggiunto fase 4          | Val. raggiunto fase 4                                     |                             |                                |                                |
|  |  |   |  | Rispetto tempi fase 4          | Rispetto tempi fase 4                                     |                             |                                |                                |



| <b>DIRETTORE :</b>   | M. Ausilia Fumagalli  | <b>AREA :</b>   | DIREZIONE AMMINISTRATIVA - MANUTENZIONI  |  |                                 | <b>ANNO</b>           | <b>2014</b>            |                                     |  |
|--|---|---|--|--|---------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>OBBIETTIVO DI PROCESSO 17</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>Gestire il patrimonio immobiliare assegnato in comodato dalla Provincia e da altri Enti e progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria</b> |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| fase   | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase   | valore atteso  | tempi  | responsabile                    |                       |                        |                                     |  |
| 1  | Garantire una corretta gestione del patrimonio immobiliare ricevuto in comodato d'uso dalla Provincia MB e da altri Enti pubblici | Rilevazione e gestione dei fabbisogni manutentivi degli immobili  | Piano delle manutenzioni aggiornato  | Sopralluoghi periodici Segnalazioni dalle U.O.   | Hany/Ausilia                    |                       |                        |                                     |  |
| 2  | Garantire una corretta gestione del patrimonio mobiliare  | Rilevazione e gestione dei fabbisogni manutentivi delle attrezzature di laboratorio diversi dagli adempimenti legati alla sicurezza   | Piano delle manutenzioni aggiornato  | Sopralluoghi periodici Segnalazioni dalle U.O.   | Hany/Ausilia                    |                       |                        |                                     |  |
| 3  | Planificare e progettare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria   | Stesura di progetti o relazioni<br>Collaborare con professionisti esterni<br>Curare l'esecutività dei progetti<br>Curare rapporti con la PA per favio delle pratiche amm.ve                             | Gestione dei progetti nei tempi e nei modi previsti dalla legge e dai tempi della programmazione interna | secondo i tempi della programmazione a richiesta | Hany                            |                       |                        |                                     |  |
| 4  | Garantire assistenza agli interventi di manutenzioni d'urgenza  | Sopralluoghi al fine di constatare l'entità dell'urgenza pianificare gli interventi conseguenti prendere contatti con i fornitori raccordandosi con l'ufficio acquisti seguire il buon esito dei lavori | Risoluzione delle emergenze nel minor tempo possibile  | prima possibile                                  | Hany/Nancy                      |                       |                        |                                     |  |
| 5  | Garantire supporto e assistenza tecnico/amm.va alle U.O.  | Supporto e assistenza alla definizione e alla gestione degli aspetti amministrativi/tecnici e finanziari legati agli interventi previsti dal piano e non  | Efficacia delle attività di assistenza   | a richiesta                                      | Hany                            |                       |                        |                                     |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| Direzioni e fruitori dei beni  |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>Indici</b>  |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
|  |   | 2011  | 2012   | 2013   | 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 Provincia *</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
|  |   | 859.561,00  | 867.125,00   | 874.755,70                                       | 867.147,23                      | 874.755,60            | 874.755,60             |                                     |  |
| <b>n. Unità Operative del processo</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
|  |   | 0,45  | 0,45   | 0,45   | 0,45                            | 0,60                  |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | N. manutenzioni ordinarie effettuate  | 77,00   | 93,00  | 90,00  | 86,67                           | 90,05                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | N. manutenzioni ordinarie programmate   | 15,00   | 45,00  | 57,00  | 39,00                           | 57,05                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | N. richieste intervento d'urgenza   | 77,00   | 49,00  | 28,00  | 51,33                           | 28,05                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | N. richieste intervento evase   | 77,00   | 49,00  | 118,00   | 81,33                           | 118,05                |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | N. manutenzioni straordinarie effettuate  | nd  | nd   | nd   | #VALORE!                        | 1,00                  |                        | #VALORE!                            | -100,00%                               |
|  | N. Sedi Operative Agenzia   | 5,00  | 7,00   | 7,00   | 6,33                            | 8,00                  |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | n. aule, laboratori e strutture locali/convenzionabili a terzi  | nd  | nd   | 20,00  | #VALORE!                        | 20,00                 |                        | #VALORE!                            | -100,00%                               |
|  | n. autorizzazioni/convenzioni rilasciate  | 1,00  | 6,00   | 3,00   | 3,33                            | 1,00                  |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | n. richieste autorizzazioni/convenzioni pervenute   | 1,00  | 6,00   | 3,00   | 3,33                            | 1,00                  |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | Piano delle manutenzioni aggiornato (1=si; 0=no)  | nd  | nd   | 1,00   | #VALORE!                        | 1,00                  |                        | #VALORE!                            | -100,00%                               |
|  | N. progetti adeguamento/ampliamento immobili/impianti   | nd  | nd   | nd   | #VALORE!                        | 1,00                  |                        | #VALORE!                            | -100,00%                               |
|  | N. pratiche presentate alla PA/Enti locali  | nd  | nd   | nd   | #VALORE!                        | 1,00                  |                        | #VALORE!                            | -100,00%                               |
|  | N. sopralluoghi tecnici + informazione  | nd  | nd   | nd   | #VALORE!                        | 20,00                 |                        | #VALORE!                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
|  | Tempo medio di intervento su segnalazione   | 10  | 7  | 8,00   | 8,33                            | 10,00                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | N°. interventi manutenzione ordinaria in ritardo  | 0   | 0  | 0,00   | 0,00                            | 0,00                  |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
|  | <b>Costo processo *</b>   | € 76.036,81   | € 79.582,41  | € 22.329,06                                      | € 59.316,10                     | € 34.130,31           | € -                    | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | Costo personale dipendente  | € 46.863,24   | € 43.482,19  | € 15.754,34                                      | € 35.366,59                     | € 25.762,89           |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | Costo collaboratori e PIVA  | € 4.863,65  | € 8.865,38   | € -  | € 4.576,34                      | € -                   |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
|  | Altri costi indiretti imputati  | € 24.309,92   | € 27.234,84  | € 6.574,73                                       | € 19.373,16                     | € 8.367,42            |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie  | € 45.645,91   | € 46.508,62  | € 89.897,77                                      | € 68.203,20                     | € 75.678,00           |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | spesa stanziata manutenzioni ordinarie  | € 134.000,00  | € 25.000,00  | € 96.536,75                                      | € 60.768,38                     | € 75.678,00           |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | Mq patrimonio   | € 10.277,00   | 10.800   | 10.800,00  | 10.800,00                       | 10.800,00             |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  | valore complessivo immobili   | nd  | nd   | nd   | #VALORE!                        | #VALORE!              |                        | #VALORE!                            | #DIV/0!                                |
|  | Introiti da locazioni   | € -   |  | € 10.600,00                                      | € 5.300,00                      | € 20.000,00           |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
|  | n. ricorsi e/o segnalazioni   | 0   | 0  | 0  | 0,00                            | 0,00                  |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  | n. interventi effettuati  | 93,00   | 93,00  | 118,00   | 101,33                          | 100,00                |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |   |  |  | Media triennio precedente       | Performance attesa    | Performance realizzata | Scost                               | ESITO                                  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>Stato di conservazione del patrimonio</b><br>(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)                                     |   |   |  |  | 2,22                            | 1,58                  | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Efficacia del processo</b><br>(n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)  |   |   |  |  | 58,94%                          | 99,96%                | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>% Autorizzazioni rilasciate</b><br>(n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)   |   |   |  |  | 100,00%                         | 100,00%               | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>% Rispetto dei tempi programmati</b><br>(n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)             |   |   |  |  | 0,00%                           | 0,00%                 | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Tempo medio di intervento su segnalazione</b>   |   |   |  |  | 8,33                            | 10,00                 | 0,00                   | -10,00%                             | OK                                     |
| <b>Tempo medio rilascio autorizzazioni/convenzioni</b>   |   |   |  |  | 0,00                            | 0,00                  | 0,00                   | 0,00%                               | OK                                     |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>% risorse destinate alla manutenzione ordinaria</b><br>(spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie)              |   |   |  |  | 112,23%                         | 100,00%               | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Costo medio manutenzione ordinaria al mq</b><br>(importo manutenzioni ordinarie / mq patrimonio)  |   |   |  |  | € 6,32                          | € 7,01                | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(Costo processo/popolazione)   |   |   |  |  | € 0,07                          | € 0,04                | € -                    | € 0,04                              | OK                                     |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| <b>Qualità degli interventi</b><br>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)   |   |   |  |  | 0,00%                           | 0,00%                 | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| Analisi degli scostamenti  |   |   |  |  |                                 |                       |                        |                                     |  |
| Cause  |   |   |  |  | Verifica Intermedia: 30/06/2014 | Verifica Finale: / /  |                        | Valutazione IV                      |  |
| Effetti  |   |   |  |  | Val. raggiunto fase 1           | Val. raggiunto fase 1 |                        | media valori                        |  |
|  |   |   |  |  | Rispetto tempi fase 1           | Rispetto tempi fase 1 |                        |                                     |  |
|  |   |   |  |  | Val. raggiunto fase 2           | Val. raggiunto fase 2 |                        |                                     |  |
|  |   |   |  |  | Rispetto tempi fase 2           | Rispetto tempi fase 2 |                        |                                     |  |
| Intrapresi   |   |   |  |  | Val. raggiunto fase 3           | Val. raggiunto fase 3 |                        | media tempi                         |  |
|  |   |   |  |  | Rispetto tempi fase 3           | Rispetto tempi fase 3 |                        |                                     |  |
| Da attivare  |   |   |  |  | Val. raggiunto fase 4           | Val. raggiunto fase 4 |                        |                                     |  |
|  |   |   |  |  | Rispetto tempi fase 4           | Rispetto tempi fase 4 |                        |                                     |  |

| <b>DIRETTORE :</b>                                     | GIUSEPPE LONGO   | <b>AREA :</b>                                | DIREZIONE ICT - SISTEMI INFORMATIVI | <b>ANNO</b>  | <b>2014</b>                     | <b>PESO</b>           |                        |                                    |  |
|--|--|--|-------------------------------------|--------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|--|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 18</b>                        |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Sviluppare e gestire i sistemi informativi             |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>                           |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| fase   | descrizione fase obiettivo   | attività/indicatore specifico di fase        | valore atteso                       | tempi        | responsabile                    |                       |                        |                                    |  |
| 1  | Raccolta, schedulazione e attuazione degli interventi di manutenzione                                  | Attuazione degli interventi                  | SI                                  | Gen/Dic      | G.Longo                         |                       |                        |                                    |  |
| 2  | Monitoraggio, mantenimento e sviluppo della rete LAN Aziendale   | Controllo e settaggio degli apparati di rete | SI                                  | Gen/Dic      | G.Longo                         |                       |                        |                                    |  |
| 3  | Monitoraggio, upgrade tuning dei server e implementazione dei servizi servizi informatici e telefonici | Tuning e Reinstallazione dei server          | SI                                  | Gen/Dic      | G.Longo                         |                       |                        |                                    |  |
| 4  | Reinstallazione laboratori didattici   | Re-Installazione PC dei laboratori didattici | SI                                  | Sett/Ott/Gen | G.Longo                         |                       |                        |                                    |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>                      |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Uffici, Direzioni, sedi CPI e CFP, Laboratori          |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| <b>Indici</b>  |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
|  |  | 2011   | 2012                                | 2013         | 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>                              |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Popolazione Provincia *                                |  | 859.561,00                                   | 867.125,00                          | 874.755,70   | 867.147,23                      | 874.755,60            | 874.755,60             |                                    |  |
| n. Unità Operative del processo                        |  | 2,60   | 2,48                                | 0,30         | 1,79                            | 2,04                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| n. Unità Operative Agenzia                             |  | 106,00                                       | 109,00                              | 140,00       | 118,33                          | 118,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. PC Totali + Tablet                                  |  | 275,00                                       | 317,00                              | 474,00       | 355,33                          | 470,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. PC - didattici + Tablet                             |  | 160,00                                       | 191,00                              | 228,00       | 193,00                          | 220,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. PC - amministrazione                                |  | 115,00                                       | 126,00                              | 146,00       | 129,00                          | 140,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. server (virtuali e fisici)                          |  | 20,00  | 20,00                               | 22,00        | 20,67                           | 22,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. apparati rete                                       |  | 28,00  | 28,00                               | 41,00        | 32,33                           | 41,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. firewall  |  | 7,00   | 7,00                                | 8,00         | 7,33                            | 8,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. linee dati  |  | 7,00   | 7,00                                | 8,00         | 7,33                            | 8,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. linee telefoniche/fax                               |  | 23,00  | 26,00                               | 27,00        | 25,33                           | 27,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. telefoni/fax  |  | 110,00                                       | 107,00                              | 107,00       | 108,00                          | 107,00                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. centrali telefonici                                 |  | 6,00   | 6,00                                | 7,00         | 6,33                            | 7,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. stampanti/periferiche                               |  | 85,00  | 82,00                               | 80,00        | 82,33                           | 80,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. totale interventi                                   |  | 2.684,00                                     | 2.813,00                            | 4.181,00     | 3.226,00                        | 3.000,00              |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. interventi risolti all'interno                      |  | 2.684,00                                     | 2.752,00                            | 4.155,00     | 3.197,00                        | 2.950,00              |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. interventi straordinari                             |  | 35,00  | 61,00                               | 26,00        | 40,67                           | 50,00                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>                                 |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Tempo medio di Intervento (risoluzione guasti) (ore)   |  | 4  | 4                                   | 6            | 4,67                            | 7,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| <b>Indici di Costo</b>                                 |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Costo processo *                                       |  | € 151.584,87                                 | € 138.170,87                        | € 90.502,14  | € 126.752,63                    | € 102.749,91          | € -                    | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Costo personale dipendente                             |  | € 102.154,73                                 | € 85.379,26                         | € 86.118,99  | € 91.217,66                     | € 74.300,66           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Costo collaboratori e PIVA                             |  | € 2.611,04                                   | € 339,33                            | € -          | € 983,46                        | € -                   |                        | -100,00%                           | #DIV/0!                                |
| Altri costi indiretti imputati                         |  | € 46.819,10                                  | € 52.462,28                         | € 4.383,15   | € 34.551,51                     | € 28.449,24           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Totale costo canoni manutenzione software              |  | € 20.776,00                                  |                                     | € 21.372,00  | € 14.049,33                     | € 26.976,00           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| N. applicativi   |  | 2,00   | 2,00                                | 2,00         | 2,00                            | 2,00                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Totale costo canoni manutenzione hardware              |  | € 20.000,00                                  | € 20.000,00                         | € 24.544,69  | € 21.514,90                     | € 15.250,00           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Totale costo utenze telefoniche                        |  | € 35.738,67                                  | € 35.738,67                         | € 36.000,00  | € 35.825,78                     | € 42.019,00           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| Totale costo canoni manutenzione stampanti/periferiche |  | € 14.491,61                                  | € 14.491,61                         | € 14.145,99  | € 14.376,40                     | € 22.827,00           |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| <b>Indici di Qualità</b>                               |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| % gradimento servizio                                  |  | nd   | nd                                  | nd           | #VALORE!                        | nd                    | nd                     | #VALORE!                           | #VALORE!                               |
| Autonomia di Intervento Operativo                      |  | 90,00%                                       | 90,00%                              | 90,00%       | 90,00%                          | 90,00%                |                        | -100,00%                           | -100,00%                               |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>                       |  |  |                                     |              | Media triennio precedente       | Performance attesa    | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>                         |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Tasso sviluppo   | (n. postazioni hardware (pc)/N. unità operative totali dell'Agenzia)                                   |  |                                     |              | 1,09                            | 1,19                  | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| Tasso sviluppo   | (n. server (virtuali e fisici)/ N. unità operative totali dell'Agenzia)                                |  |                                     |              | 0,17                            | 0,19                  | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| % personale  | (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'Agenzia)                              |  |                                     |              | 0,02                            | 0,02                  | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>               |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti     |  |  |                                     |              | 4,67                            | 7,00                  | 0,00                   | -7,00                              | OK                                     |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>              |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Costo medio postazione                                 | (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)   |  |                                     |              | € 356,71                        | € 218,62              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| Costo pro capite del processo                          | (costo complessivo processo/ popolazione)  |  |                                     |              | € 0,15                          | € 0,12                | € -                    | -€ 0,12                            | OK                                     |
| Costo canoni di manutenzioni sw                        | (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)  |  |                                     |              | € 7.024,67                      | € 13.488,00           | #DIV/0!                | -€ 0,12                            | OK                                     |
| Costo canoni di manutenzioni hw                        | (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)                                      |  |                                     |              | € 60,55                         | € 32,45               | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| Costo medio telefonico                                 | (costi utenze/n. telefoni, fax, cellulari)   |  |                                     |              | € 331,72                        | € 392,70              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Qualità</b>                           |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| % gradimento   | (indagine interna)   |  |                                     |              | #VALORE!                        | nd                    | nd                     | nd                                 |  |
| Autonomia di intervento operativo                      | (n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)  |  |                                     |              | 99,10%                          | 98,33%                | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                                |
| <b>Analisi del risultato</b>                           |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Analisi degli scostamenti                              |  |  |                                     |              |                                 |                       |                        |                                    |  |
| Cause  |  |  |                                     |              | Verifica Intermedia: 30/06/2014 | Verifica Finale: / /  |                        |                                    | Valutazione IV                         |
| Effetti  |  |  |                                     |              | Val. raggiunto fase 1           | Val. raggiunto fase 1 |                        |                                    | media valori                           |
|  |  |  |                                     |              | Rispetto tempi fase 1           | Rispetto tempi fase 1 |                        |                                    |  |
| Intrapresi   |  |  |                                     |              | Val. raggiunto fase 2           | Val. raggiunto fase 2 |                        |                                    |  |
|  |  |  |                                     |              | Rispetto tempi fase 2           | Rispetto tempi fase 2 |                        |                                    | media tempi                            |
| Da attivare  |  |  |                                     |              | Val. raggiunto fase 3           | Val. raggiunto fase 3 |                        |                                    |  |
|  |  |  |                                     |              | Rispetto tempi fase 3           | Rispetto tempi fase 3 |                        |                                    |  |
|  |  |  |                                     |              | Val. raggiunto fase 4           | Val. raggiunto fase 4 |                        |                                    |  |
|  |  |  |                                     |              | Rispetto tempi fase 4           | Rispetto tempi fase 4 |                        |                                    |  |

|  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
|--|--|--|-------------|---------------|----------------------------------|-------------------------|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>DIRETTORE :</b>   | GIUSEPPE LONGO   |  |             | <b>AREA :</b> | DIREZIONE ICT - QUALITA'         |                         |                            | <b>ANNO</b>                        | <b>2014</b>                           |
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 19</b>  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>Gestire il Sistema Qualità</b>  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>fase</b>  | <b>descrizione fase obiettivo</b>  | <b>attività/indicatore specifico di fase</b> |             |               | <b>valore atteso</b>             | <b>tempi</b>            | <b>responsabile</b>        |                                    |                                       |
| 1  | Monitoraggio e supporto alle attività aziendali inerenti le procedure e i processi certificati | verifica                                     |             |               | SI                               | GenDic                  | G. Longo                   |                                    |                                       |
| 2  | Audit interni ed esterni   | verifica                                     |             |               | almeno 7 Audit Interni e Esterni | GenDic (sett. Certif.)  | G. Longo                   |                                    |                                       |
| 3  | Gestione documentazione  | Aggiornamento Procedure e modelli            |             |               | Aggiornamento documentazione     | GenDic                  | G. Longo                   |                                    |                                       |
| 4  | Azioni correttive e di non conformità  | gestione AC e NC                             |             |               | Evasione                         | GenDic                  | G. Longo                   |                                    |                                       |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| Uffici, Direzioni, sedi CPI e CFP  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>Indici</b>  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
|  |  | 2011   | 2012        | 2013          | 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 Provincia *</b>   |  | 859.561,00                                   | 867.125,00  | 874.755,70    | 867.147,23                       | 874.755,60              | 874.755,60                 |                                    |                                       |
| <b>n. Unità Operative del processo</b>   |  | 0,55   | 0,37        | 0,15          | 0,26                             | 0,10                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>n. Unità Operative Agenzia</b>  |  | 106,00                                       | 109,00      | 140,00        | 118,33                           | 118,00                  |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. non conformità rilevate   |  | 5,00   | 2,00        | 0,00          | 2,33                             | 2,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. non conformità concluse   |  | 5,00   | 2,00        | 0,00          | 2,33                             | 2,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. azioni correttive/preventive rilevate   |  | 0,00   | 2,00        | 3,00          | 1,67                             | 2,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. azioni correttive/preventive concluse   |  | 0,00   | 2,00        | 3,00          | 1,67                             | 2,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Procedure qualità in vigore  |  | 20,00  | 22,00       | 21,00         | 21,00                            | 21,00                   |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Procedure o modelli qualità introdotte o revisionate   |  | 7,00   | 4,00        | 12,00         | 7,67                             | 5,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. audit interni programmati   |  | 6,00   | 6,00        | 6,00          | 6,00                             | 6,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. audit interni eseguiti  |  | 6,00   | 6,00        | 12,00         | 8,00                             | 6,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. questionari CS elaborati  |  | 480,00                                       | 1.044,00    | 911,00        | 811,67                           | 850,00                  |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. reclami/segnalazioni ricevuti   |  | 5,00   | 0,00        | 0,00          | 1,67                             | 2,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. reclami/segnalazioni gestiti  |  | 5,00   | 0,00        | 0,00          | 1,67                             | 2,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| VII programmate  |  | 7,00   | 7,00        | 7,00          | 7,00                             | 7,00                    |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| VII effettuate   |  | 9,00   | 7,00        | 12,00         | 9,33                             | 7,00                    |                            |                                    |                                       |
| Tempo medio di risoluzione delle segnalazioni  |  | 20,00  | nd          | 20,00         | #VALORE!                         | 20,00                   |                            | #VALORE!                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>Costo processo *</b>  |  | € 35.053,53                                  | € 30.343,75 | € 10.958,60   | € 25.451,96                      | € 8.202,84              | € -                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo personale dipendente   |  | € 22.538,46                                  | € 18.908,74 | € 8.767,03    | € 16.738,07                      | € 6.808,26              |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo collaboratori e PIVA   |  | € 2.611,04                                   | € 339,33    | € -           | € 983,46                         | € -                     |                            | -100,00%                           | #DIV/0!                               |
| Altri costi indiretti imputati   |  | € 9.904,04                                   | € 11.095,67 | € 2.191,58    | € 7.730,43                       | € 1.394,57              |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| % raggiungimento obiettivi qualità annuali   |  | 100,00%                                      | 100,00%     | 100,00%       | 100%                             | 100,00%                 |                            | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Positivo superamento verifica sorveglianza/rivalutazione   |  | si   | si          | si            | si                               | si                      |                            | #VALORE!                           | #VALORE!                              |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
|  |  |  |             |               | Media triennio precedente        | Performance attesa      | Performance realizzata     | Scost                              | ESITO                                 |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>%le positiva attuazione trattamenti NC - AC/AP</b><br>(n. NC, AC, AP concluse/n. NC, AC, AP rilevate) |  |  |             |               | 1,00                             | 1,00                    | #DIV/0!                    | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Aggiornamento documentale</b><br>(procedure in vigore/procedure introdotte o revisionate)             |  |  |             |               | 0,37                             | 0,24                    | #DIV/0!                    | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Esecuzione audit</b><br>(audit eseguiti/audit programmati)  |  |  |             |               | 133,33%                          | 100,00%                 | #DIV/0!                    | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Gestione segnalazioni</b><br>(segnalazioni gestite/segnalazioni ricevute)                             |  |  |             |               | 100,00%                          | 100,00%                 | 0,00%                      | 0,00%                              | nd                                    |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>Rispetto della programmazione delle VII</b>   |  |  |             |               | 133%                             | 100%                    | #DIV/0!                    | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Tempo medio di risoluzione delle segnalazioni</b>   |  |  |             |               | #VALORE!                         | 20                      | 0                          | nd                                 | nd                                    |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>Costo medio</b><br>(costo processo/ n. dipendenti)  |  |  |             |               | € 215,09                         | € 69,52                 | #DIV/0!                    | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Costo pro capite</b><br>(costo processo / popolazione )   |  |  |             |               | € 0,03                           | € 0,01                  | € -                        | -€ 0,01                            | OK                                    |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>% raggiungimento obiettivi qualità annuali</b>  |  |  |             |               | 100,00%                          | 100,00%                 | 0,00%                      | -100,00%                           | NOOK                                  |
| <b>Positivo superamento verifica sorveglianza/rivalutazione</b>  |  |  |             |               | si                               | si                      | 0,00%                      | si                                 | NOOK                                  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| <b>Analisi degli scostamenti</b>   |  |  |             |               |                                  |                         |                            |                                    |                                       |
| Cause  |  | <b>Verifica Intermedia: 30/06/2014</b>       |             |               | <b>Verifica Finale: / /</b>      |                         |                            | <b>Valutazione IV</b>              |                                       |
|  |  | Val. raggiunto fase 1                        |             |               | Val. raggiunto fase 1            |                         |                            | media valori                       |                                       |
| Effetti  |  | Rispetto tempi fase 1                        |             |               | Rispetto tempi fase 1            |                         |                            |                                    |                                       |
|  |  | Val. raggiunto fase 2                        |             |               | Val. raggiunto fase 2            |                         |                            |                                    |                                       |
|  |  | Rispetto tempi fase 2                        |             |               | Rispetto tempi fase 2            |                         |                            |                                    |                                       |
| Intrapresi   |  | Val. raggiunto fase 3                        |             |               | Val. raggiunto fase 3            |                         |                            | media tempi                        |                                       |
|  |  | Rispetto tempi fase 3                        |             |               | Rispetto tempi fase 3            |                         |                            |                                    |                                       |
|  |  | Val. raggiunto fase 4                        |             |               | Val. raggiunto fase 4            |                         |                            |                                    |                                       |
| Da attivare  |  | Rispetto tempi fase 4                        |             |               | Rispetto tempi fase 4            |                         |                            |                                    |                                       |

| <b>DIRETTORE :</b>  | BARBARA RIVA  | <b>AREA :</b>  | DIREZIONE GENERALE - SICUREZZA  |   |                                      | <b>ANNO</b>           | <b>2014</b>                 |                                     |  |
|---|---|--|---|---|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>OBBIETTIVO DI PROCESSO 20</b>  |   |  |   |   |                                      | <b>PESO</b>           |                             |                                     |  |
| Gestire la Sicurezza secondo i criteri D.Lgs 81/2008                                      |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| fase  | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase  | valore atteso   | tempi   |                                      | responsabile          |                             |                                     |  |
| 1   | Analisi dei rischi dei processi aziendali   | Stesura e aggiornamento del DVR all'evoluzione delle strutture e degli impianti in collaborazione con medico competente e consultazione RLS  | DVR aggiornato  | in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e della sicurezza dei lavoratori, in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione e della protezione, a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità. |                                      | Hany                  |                             |                                     |  |
| 2   | Formazione, informazione e addestramento  | - trasferire ai lavoratori ed agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale conoscenze e procedure utili alla acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi;<br>- fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro;<br>- attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l'uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro. | Personale adeguatamente formato   | piano della formazione obbligatoria annuale   |                                      | Hany/Giovanna Maoret  |                             |                                     |  |
| 3   | Monitoraggio degli eventi di incidenti/infortuni occorsi in azienda e causati dal mancato rispetto delle norme di sicurezza | Rilevazione infortuni/incidenti<br>analisi delle cause<br>attivazione azioni mitigatrici e correttive  | Riduzione infortuni sul lavoro causati dal mancato rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro | trimestrale   |                                      | Hany<br>RLS           |                             |                                     |  |
| 4   | Garantire il rispetto delle norme a tutela della salute dei lavoratori  | Pianificare e gestire il piano sanitario aziendale in collaborazione con il medico competente  | Effettuare le visite mediche nel rispetto del piano sanitario                                   | scadenze previste   |                                      | Hany<br>RLS           |                             |                                     |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>   |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Uffici, Direzioni, sedi CPI e CFP, utenti, corpo docente e allievi                        |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| <b>Indici</b>   |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
|   |   | 2011   | 2012  | 2013  | 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>   |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Popolazione Provincia *   |   | 859.561,00   | 867.125,00  | 874.755,70  | 867.147,23                           | 874.755,60            | 874.755,60                  |                                     |  |
| n. Unità Operative del processo   |   | 1,20   | 1,33  | 1,15  | 1,23                                 | 1,24                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. Unità Operative Agenzia  |   | 106,00   | 109,00  | 140,00  | 118,33                               | 118,00                |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. Sedi Operative Agenzia   |   | 6,00   | 7,00  | 7,00  | 6,67                                 | 8,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. DVR redatti/aggiornati   |   | 6,00   | 6,00  | 1,00  | 4,33                                 | 1,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. DVR da redigere/aggiornare   |   | 6,00   | 6,00  | 7,00  | 6,33                                 | 1,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. simulazioni di emergenza svolte  |   | 0,00   | 2,00  | 2,00  | 1,33                                 | 4,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. simulazioni di emergenza da svolgere   |   | 4,00   | 4,00  | 4,00  | 4,00                                 | 4,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. DUVRI (POS) richiesti  |   | 3,00   | 2,00  | 2,00  | 2,33                                 | 2,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. DUVRI emessi   |   | 5,00   | 2,00  | 2,00  | 3,00                                 | 2,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su macchine effettuate            |   | 170,00   | 160,00  | 164,00  | 164,67                               | 160,00                |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su macchine programmati/necessari |   | 156,00   | 156,00  | 110,00  | 140,67                               | 100,00                |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. pratiche gestite   |   | 2,00   | 20,00   |   | 7,33                                 | 5,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. ore di formazione/informazione/addestramento effettuate                                |   | 1.192,00   | 1.184,00  | 812,00  | 1.062,67                             | 2.040,00              |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. ore di formazione/informazione/addestramento programmate                               |   | 1.300,00   | 1.480,00  | 1.480,00  | 1.420,00                             | 2.040,00              |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. sopralluoghi tecnici + informazione  |   | 5,00   | 5,00  | 15,00   | 8,33                                 | 20,00                 |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Rilascio DUVRI da richiesta   |   | 5  | 5   | 5   | 5,00                                 | 5,00                  |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Costo</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Costo processo *  |   | € 68.744,52  | € 79.100,73   | € 62.293,53   | € 70.046,26                          | € 67.456,04           | €                           | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo personale dipendente  |   | € 44.524,67  | € 54.552,65   | € 45.491,45   | € 48.189,59                          | € 50.163,37           |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo collaboratori e PIVA  |   | € 2.611,04   | € 339,33  | € -   | € 983,46                             | € -                   |                             | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| Altri costi indiretti imputati  |   | € 21.608,81  | € 24.208,74   | € 16.802,08   | € 20.873,21                          | € 17.292,68           |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Qualità</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| N. incidenti/infortuni riconducibili al mancato rispetto delle norme di sicurezza         |   | 1,00   | 1,00  | 2,00  | 1,50                                 | 0,00                  |                             | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| Laboratori: n. macchine totali  |   | 78,00  | 67,00   | 67,00   | 67,00                                | 67,00                 |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Laboratori: n. macchine mantenute a norma   |   | 55,00  | 55,00   | 55,00   | 55,00                                | 55,00                 |                             | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Analisi del risultato</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |   |  |   |   | Media triennio precedente            | Performance attesa    | Performance realizzata      | Scost                               | ESITO                                  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Aggiornamento DVR (DVR redatti, aggiornati/DVR da redigere/aggiornare)                    |   |  |   |   | 68%                                  | 100%                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Esecuzione simulazioni (simulazione svolte/simulazioni da svolgere)                       |   |  |   |   | 33%                                  | 100%                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Emissione DUVRI (DUVRI emessi/DUVRI richiesti)  |   |  |   |   | 128,57%                              | 100,00%               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Manutenzione macchine (interventi effettuati/interventi programmati o necessari)          |   |  |   |   | 117,06%                              | 160,00%               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Efficacia formazione (formazione effettuate/programmata o necessaria)                     |   |  |   |   | 74,84%                               | 100,00%               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Rilascio DUVRI da richiesta   |   |  |   |   | 5,00                                 | 5,00                  | 0,00                        | -500%                               | OK                                     |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| Costo medio (costo processo/ n. dipendenti)   |   |  |   |   | € 10.506,94                          | € 8.432,01            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Costo pro capite (costo processo / popolazione)   |   |  |   |   | € 0,08                               | € 0,08                | € -                         | -0,08                               | OK                                     |
| Costo medio pratica   |   |  |   |   | € 9.551,76                           | € 13.491,21           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| N. incidenti/infortuni riconducibili al mancato rispetto delle norme di sicurezza         |   |  |   |   | 1,50                                 | 0,00                  | 0,00                        | 0,00                                | OK                                     |
| Laboratori: monitoraggio mantenimento a norma delle macchine                              |   |  |   |   | 82%                                  | 82%                   | #DIV/0!                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Analisi del risultato</b>  |   |  |   |   |                                      |                       |                             |                                     |  |
| <b>Analisi degli scostamenti</b>  |   |  |   |   | <b>Verifica Intermedia: 30/06/14</b> |                       | <b>Verifica Finale: / /</b> |                                     | <b>Valutazione IV media valori</b>     |
| Cause   |   |  |   |   | Val. raggiunto fase 1                | Val. raggiunto fase 1 |                             |                                     |  |
| Effetti   |   |  |   |   | Rispetto tempi fase 1                | Rispetto tempi fase 1 |                             |                                     |  |
|   |   |  |   |   | Val. raggiunto fase 2                | Val. raggiunto fase 2 |                             |                                     |  |
|   |   |  |   |   | Rispetto tempi fase 2                | Rispetto tempi fase 2 |                             |                                     |  |
| Intrapresi  |   |  |   |   | Val. raggiunto fase 3                | Val. raggiunto fase 3 |                             | <b>media tempi</b>                  |  |
|   |   |  |   |   | Rispetto tempi fase 3                | Rispetto tempi fase 3 |                             |                                     |  |
| Da attivare   |   |  |   |   | Val. raggiunto fase 4                | Val. raggiunto fase 4 |                             |                                     |  |
|   |   |  |   |   | Rispetto tempi fase 4                | Rispetto tempi fase 4 |                             |                                     |  |

| <b>DIRETTORE :</b>   | Giuseppe Longo  |   |             | <b>AREA :</b> | DIREZIONE ICT - COMUNICAZIONE |                         |                            | <b>ANNO</b>                         | <b>2014</b>                            |
|--|---|---|-------------|---------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>OBIETTIVO DI PROCESSO 21</b>                                |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| <b>Gestire la comunicazione istituzionale</b>                  |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>                                   |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| fase   | descrizione fase obiettivo  | attività / indicatore specifico di fase |             |               | valore atteso                 | tempi                   | responsabile               |                                     |  |
| 1  | Gestione e coordinamento della comunicazione interna ed esterna           | Azioni di informazione                  |             |               | In incremento                 | Gen/Dic                 | G. Longo                   |                                     |  |
| 2  | Sviluppo, gestione e aggiornamento del sito aziendale Internet e Intranet | Azioni di aggiornamento                 |             |               | In incremento                 | Gen/Dic                 | G. Longo                   |                                     |  |
| 3  | Realizzazione di documentazione informativa e grafica                     | Realizzazione documenti                 |             |               | SI                            | Gen/Dic                 | G. Longo                   |                                     |  |
| 4  | Gestione del database degli stakeholder                                   | Controllo e incremento dei record       |             |               | In incremento                 | Gen/Dic                 | G. Longo                   |                                     |  |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>                              |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Utenti, Enti Territoriali, Agenzia stessa                      |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| <b>Indici</b>  |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
|  |   | 2011                                    | 2012        | 2013          | 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 Provincia *</b>                                 |   | 859.561,00                              | 867.125,00  | 874.755,70    | 867.147,23                    | 874.755,60              | 874.755,60                 |                                     |  |
| <b>n. Unità Operative del processo</b>                         |   | 2,00                                    | 2,00        | 1,20          | 1,73                          | 1,10                    |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>N. imprese attive</b>                                       |   | 64.142,00                               | 64.591,00   |               | 42.911,00                     |                         |                            | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| N. comunicati stampa   |   | 15,00                                   | 20,00       | 16,00         | 17,00                         | 12,00                   |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. conferenza stampa   |   | 3,00                                    | 6,00        | 5,00          | 4,67                          | 3,00                    |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. iniziative specifiche di informazione/sensibilizzazione     |   | 8,00                                    | 34,00       | 41,00         | 27,67                         | 25,00                   |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. seminari, open day  |   | 11,00                                   | 19,00       | 17,00         | 15,67                         | 15,00                   |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. partecipanti a seminari e open day                          |   | 250,00                                  | 584,00      | 620,00        | 484,67                        | 500,00                  |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. Bilancio Sociale  |   | 1,00                                    | 1,00        | 1,00          | 1,00                          | 1,00                    |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. Carta dei Servizi   |   | 0,00                                    | 1,00        | 1,00          | 0,67                          | 1,00                    |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. indirizzi in data base newsletter                           |   | 8.000,00                                | 9.724,00    | 10.370,00     | 9.364,67                      | 1.370,00                |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. newsletter inviate  |   | 20,00                                   | 39,00       | 64,00         | 41,00                         | 40,00                   |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. visite sito   |   | 50.200,00                               | 71.235,00   | 112.000,00    | 77.811,67                     | 125.000,00              |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. pubblicazioni Sito  |   | 205,00                                  | 504,00      | 353,00        | 354,00                        | 350,00                  |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. Articoli riguardanti Afol                                   |   | 0,00                                    | 0,00        | 0,00          | 0,00                          | 10,00                   |                            | #DIV/0!                             | -100,00%                               |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Media gg uscita newsletter                                     |   | 9,36                                    | 5,70        | 5,70          | 6,92                          | 9,13                    | #DIV/0!                    | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| <b>Costo del processo</b>                                      |   | € 93.728,60                             | € 89.452,84 | € 90.343,34   | € 91.174,93                   | € 48.814,14             | € -                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo personale dipendente                                     |   | € 37.965,91                             | € 66.922,16 | € 72.810,73   | € 59.232,93                   | € 33.473,86             |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo collaboratori e PIVA                                     |   | € 35.954,61                             | € 339,33    | € -           | € 12.097,98                   | € -                     |                            | -100,00%                            | #DIV/0!                                |
| Altri costi indiretti imputati                                 |   | € 19.808,08                             | € 22.191,35 | € 17.532,61   | € 19.844,01                   | € 15.340,28             |                            | -100,00%                            | -100,00%                               |
| <b>Indici di Qualità</b>                                       |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Incremento accessi sito  |   | 41,90%                                  | 57,23%      | 57,23%        | 52,12%                        | 10,00%                  | #DIV/0!                    | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>                               |   |   |             |               | Media triennio precedente     | Performance attesa      | Performance realizzata     | Scost                               | ESITO                                  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>                                 |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| % copertura newsletter (n. indirizzi in db/ popolazione)       |   |   |             |               | 1,08%                         | 0,16%                   | 0,00%                      | 0,00                                | NOOK                                   |
| % aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/mese)     |   |   |             |               | 29,50                         | 29,17                   | 0,00                       | -29,17                              | NOOK                                   |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>                       |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Media gg uscita newsletter                                     |   |   |             |               | 6,92                          | 9,125                   | #DIV/0!                    | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>                      |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) |   |   |             |               | € 0,11                        | € 0,06                  | € -                        | € 0,06                              | OK                                     |
| Costo medio (costo del processo/imprese attive)                |   |   |             |               | € 2,12                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                    | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indicatori di Qualità</b>                                   |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| % incremento accessi sito web annuo                            |   |   |             |               | 52,12%                        | 10,00%                  | #DIV/0!                    | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Analisi del risultato</b>                                   |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Analisi degli scostamenti                                      |   |   |             |               |                               |                         |                            |                                     |  |
| Cause  |   | Verifica Intermedia: 30/06 /2014        |             |               | Verifica Finale: _ / _ / _    |                         | Valutazione IVV            |                                     |  |
|  |   | Val. raggiunto fase 1                   |             |               | Val. raggiunto fase 1         |                         | media valori               |                                     |  |
| Effetti  |   | Rispetto tempi fase 1                   |             |               | Rispetto tempi fase 1         |                         |                            |                                     |  |
|  |   | Val. raggiunto fase 2                   |             |               | Val. raggiunto fase 2         |                         |                            |                                     |  |
|  |   | Rispetto tempi fase 2                   |             |               | Rispetto tempi fase 2         |                         |                            |                                     |  |
| Intrapresi   |   | Val. raggiunto fase 3                   |             |               | Val. raggiunto fase 3         |                         | media tempi                |                                     |  |
|  |   | Rispetto tempi fase 3                   |             |               | Rispetto tempi fase 3         |                         |                            |                                     |  |
| Da attivare  |   | Val. raggiunto fase 4                   |             |               | Val. raggiunto fase 4         |                         |                            |                                     |  |
|  |   | Rispetto tempi fase 4                   |             |               | Rispetto tempi fase 4         |                         |                            |                                     |  |



| <b>DIRETTORE :</b>   | M. Ausilia Fumagalli  | <b>AREA :</b>   | TRASVERSALE   | <b>ANNO</b>                            | 2014                         | <b>PESO</b>        |                           |   |   |
|--|---|---|---|--|------------------------------|--------------------|---------------------------|---|---|
| <b>OGGETTIVO DI PROCESSO 22</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>CONTRATTO INTEGRATIVO PROVINCIA MONZA BRIANZA</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| fase   | descrizione fase obiettivo  | attività/indicatore specifico di fase   | valore atteso   | tempi                                  | responsabile                 |                    |                           |   |   |
| 1  | gestione del processo di selezione nei tempi previsti dal contratto   | ricerca e selezione della professionalità richiesta                                     | 100%<br>n. di personale selezionato/<br>personale richiesto | richiesti dal contratto<br>inTEGRATIVO | Fumagalli M. Ausilia         |                    |                           |   |   |
| 2  | start up dei servizi  | avvio dei servizi e inserimento del personale   | gg. Ritardo = 0   | richiesti dal contratto<br>inTEGRATIVO | Fumagalli M. Ausilia         |                    |                           |   |   |
| 3  | misurazione in itinere del grado di soddisfazione dei servizi erogati   | valutazioni intermedie con settori di riferimento sul livello delle prestazioni offerte | > 90%   | trimestrali                            | Fumagalli M. Ausilia         |                    |                           |   |   |
| 4  | gestione degli aspetti economici e finanziari del contratto   | misurazione dei costi dei servizi/tempi e relativa richiesta di liquidazione            | scostamento tra preventivo e consuntivo<br>< al 10%         | trimestrale                            | Fumagalli M. Ausilia         |                    |                           |   |   |
| <b>DESTINATARI \ STAKEHOLDERS</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <i>Cittadini, amministratori, Comuni, Regioni, Ministeri, Comunità Europea e soggetti privati a rilevanza collettiva</i> |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>Indici</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | 2011  | 2012  | 2013                                   | media triennio<br>prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno    | Raggiunto<br>nell'anno/<br>/triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>Popolazione provincia *</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | 859.561   | 867.125   | 874.756                                | 867.147                      | 874.756            |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
| <b>n. Unità Operative del processo</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | 12,10   | 19,00   | 17,02                                  | 16                           | 1                  |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
| <b>n. Unità Operative Agenzia</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | 106,00  | 109,00  | 109,00                                 | 108                          | 118                |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  | n. bandi di selezione   |   |   |  | -                            |                    |                           | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
|  | n. persone partecipanti alle selezioni  |   |   |  | -                            |                    |                           | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
|  | n. persone vincitori di concorso  |   |   |  | -                            |                    |                           | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
|  | n. servizi ATT PR MB presi in carico  | 9   | 9   | 7                                      | 8                            | 1,00               |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  | n. servizi ATT PR MB richiesti  | 9   | 9   | 7                                      | 8                            | 0,00               |                           | -100,00%                                  | #DIV/0!                                     |
|  | n. customer satisfaction realizzate   | 36  | 36  | 28                                     | 33                           | 1,00               |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  | n. richieste di liquidazioni effettuate   | 8   | 8   | 8                                      | 8                            | 1,00               |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  | n. ricorsi partecipanti a bandi   | -   | -   | -                                      | -                            | 0,00               |                           | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  | % Rispetto tempistiche pianificate  | 100%  | 100%  | 100%                                   | 100%                         | 100%               |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  |   |   |   |  |                              |                    |                           | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>Costo processo *</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | € 653.439,54  | € 884.635,36  | € 770.629,07                           | € 827.632,21                 | € 35.484,17        | € -                       | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  | Costo personale dipendente  | € 185.270,64  | € 543.366,43  | € 433.958,26                           | € 488.662,34                 | € 21.538,46        |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
|  | Costo collaboratori e PIVA  | € 250.280,02  | € 97.164,09   | € 88.000,00                            | € 92.582,05                  |                    |                           | -100,00%                                  | #DIV/0!                                     |
|  | Altri costi indiretti imputati  | € 217.888,88  | € 244.104,84  | € 248.670,81                           | € 246.387,82                 | € 13.945,71        |                           | -100,00%                                  | -100,00%                                    |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  | n. ricorsi  | -   | -   | -                                      | -                            |                    |                           | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
|  | valutazione customer >90%   | -   | 100%  | 100%                                   | 100%                         |                    |                           | -100,00%                                  | #DIV/0!                                     |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |   |   |  | Media triennio<br>precedente | Performance attesa | Performance<br>realizzata | Scost                                     | ESITO                                       |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>n. servizi presi in carico/richesti</b><br>(n. servizi presi in carico/n. servizi richiesti)                          |   |   |   |  | 100%                         | #DIV/0!            | #DIV/0!                   | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>% Rispetto tempistiche pianificate</b>  |   |   |   |  | 100,00%                      | 100,00%            | 0,00%                     | -100,00%                                  | NOOK  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>Costo pro-capite *</b><br>(costo processo/popolazione provincia)  |   |   |   |  | € 0,95                       | € 0,04             | #DIV/0!                   | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>n. ricorsi/n. bandi</b>   |   |   |   |  | #DIV/0!                      | #DIV/0!            | #DIV/0!                   | #DIV/0!                                   | #DIV/0!                                     |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>Analisi degli scostamenti</b>   |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
| Cause  |   | Verifica Intermedia: 30 / 06 / 2014   |   | Verifica Finale: ___ / ___ / ___       |                              | Valutazione IV     |                           |   |   |
|  |   | Val. raggiunto fase 1   |   | Val. raggiunto fase 1                  |                              | media valori       |                           |   |   |
| Effetti  |   | Rispetto tempi fase 1   |   | Rispetto tempi fase 1                  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | Val. raggiunto fase 2   |   | Val. raggiunto fase 2                  |                              |                    |                           |   |   |
| <b>Provvedimenti correttivi</b>  |   |   |   |  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | Rispetto tempi fase 2   |   | Rispetto tempi fase 2                  |                              |                    |                           |   |   |
| Intrapresi   | Note: il presente processo non è oggetto di pasatura ma si fornisce evidenza delle quote di costo di processo | Val. raggiunto fase 3   |   | Val. raggiunto fase 3                  |                              | media tempi        |                           |   |   |
|  |   | Rispetto tempi fase 3   |   | Rispetto tempi fase 3                  |                              |                    |                           |   |   |
| Da attivare  |   | Val. raggiunto fase 4   |   | Val. raggiunto fase 4                  |                              |                    |                           |   |   |
|  |   | Rispetto tempi fase 4   |   | Rispetto tempi fase 4                  |                              |                    |                           |   |   |