

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

Area	Ambito	Ser	Motivazioni/Utilità (FINALITA')	Dimensione di performance	Indicatore	Standard	TARGET 2020
FPOL	FPOL 1	1	Rispondere alla domanda di formazione in DDIF del territorio	Efficienza	% di allievi iscritti con dotte fino alla copertura delle dotte prenotabili	80%	100%
FPOL	FPOL 1	1	Formare gli allievi, accompagnandoli con la figura dei tutor d'aula, prevenendo il più possibile l'abbandono scolastico* Per abbandono scolastico si intende un allievo che diventa NEET – non iscritto ad alcun percorso formativo e non inserito in percorsi di inserimento lavorativo	Qualità	% di allievi che concludono l'anno formativo con successo formativo (non superano la soglia di assenze ammissibili del 30%*) e/o continuano a studiare e/o vengono presi in carico da altri servizi *con l'introduzione della didattica a distanza RL ha derogato in merito alla percentuale di assenze ammissibile alzandola al 30%	75% degli iscritti	80%
FPOL	FPOL 1	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli allievi o famiglie di tutti i corsi svolti (DDIF) - ( Modulo Regionale) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	75%	80%
FPOL	FPOL 1	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione dei corsisti che hanno frequentato un tirocinio curricolare (DDIF) - (SQ05PO04) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	80%
FPOL	FPOL 1	2	Rispondere alla domanda di formazione in DDIF del territorio	Efficienza	% allievi iscritti con dotte fino alla copertura delle dotte prenotabili	80%	100%

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

FPOL	FPOL 1	2	Formare gli allievi, accompagnandoli con la figura dei tutor d'aula, limitando il più possibile le assenze e l'abbandono scolastico	Qualità	% di allievi che completano l'anno formativo senza superare la soglia di assenze ammissibili (25%)	75% degli iscritti	95%
FPOL	FPOL 1	2	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli allievi di tutti i corsi svolti (DDIF diploma di tecnico) (Modulo Regionale) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	75%	85%
FPOL	FPOL 1	2	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli allievi che hanno frequentato un tirocinio curriculare (DDIF diploma di tecnico)(SQ05PO04) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	85%
FPOL	FPOL 1	3	Rispondere alla domanda di formazione in DDIF del territorio	Efficienza	% di allievi iscritti con doti fino alla copertura delle doti prenotabili	80%	100%
FPOL	FPOL 1	3	Formare gli allievi, accompagnandoli con la figura dei tutor d'aula, limitando il più possibile le assenze e l'abbandono scolastico	Qualità	% di allievi che concludono l'anno formativo con successo formativo (non superano la soglia di assenze ammissibili del 30%*) e/o continuano a studiare e/o vengono presi in carico da altri servizi *con l'introduzione della didattica a distanza RL ha derogato in merito alla percentuale di assenze ammissibile alzandola al 30% per la prima e la terza annualità e mantenendo 25% solo sulla seconda.	75% degli iscritti	90% degli iscritti

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

FPOL	FPOL 1	3	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli allievi o famiglie di tutti i corsi svolti (PP) (SQ01F1PO02 soddisfazione famiglie per PP) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	75%	85%
FPOL	FPOL 1	4	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio SFA (SQ01F3PO02) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	70%
FPOL	FPOL 1	4	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie dei giovani che usufruiscono del servizio SFA (SQ01F3PO02) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	85%
FPOL	FPOL 2	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli allievi di tutti i corsi dell'Ambito 2 FA - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	80%	90%
FPOL	FPOL 2	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione degli allievi che hanno frequentato un tirocinio curriculare di tutti i corsi dell'Ambito 2 FA (SQ05PO04) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%

## PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

FPOL	FPOL 2	2	Formare secondo il profilo professionale previsto e accompagnare i corsisti fino all'esame finale	Qualità	% di allievi che completano l'iter formativo senza superare la soglia di assenze ammissibili (20%)	80% degli iscritti	95%
FPOL	FPOL 2	2	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione dei partecipanti ai convegni/seminari per quanto riguarda la voce relatori intervenuti - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 50% dei questionari distribuiti	60%	80%
FPOL	FPOL 2	3	Agevolare il servizio di supporto all'incontro domanda/offerta di assistenza e cura in favore delle persone anziane(famiglie)- tale finalità è propria dello Sportello SAF	Qualità	Tempo medio di risposta del servizio alle famiglie tramite invio di CV o comunicazione di non disponibilità (tempo max da progetto del servizio 7 gg)	60%	65%
FPOL	FPOL 2	3	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Quantità	Incremento del numero di assistenti familiari che accedono la prima volta allo sportello (in funzione dell'implementazione degli sportelli dal 2020).n. nuovi utenti assistenti familiari in banca dati anno 2020 => a 5% rispetto al numero di nuovi utenti dell'anno precedente (aumento contenuto in relazione alla sospensione degli sportelli in presenza a seguito Covid_19	n. assistenti familiari => 5% anno precedente	n. assistenti familiari => 5% anno precedente
FPOL	FPOL 3	1	Misurare la capacità del servizio di soddisfare e fidelizzare le aziende e, allo stesso tempo, la capacità di trovare sempre nuove opportunità di inserimento	Qualità	Grado di fidelizzazione delle aziende ospitanti i tirocini.	30%<N<50% del totale aziende ospitanti	30%<N<50% del totale aziende ospitanti

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

FPOL	FPOL 3	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle persone che usufruiscono del servizio SIL restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	60%	75%
FPOL	FPOL 3	3	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle persone che usufruiscono del servizio Puntolavoro - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	75%	88%
FPOL	FPOL 3	5	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato di Valutazione del Potenziale	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle persone che usufruiscono del servizio di Valutazione del Potenziale - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	75%	90%
FPOL	FPOL 3	5	Rispondere alla domanda di Valutazione del potenziale delle persone con disabilità del territorio	Quantità	% doti concluse sulle doti assegnate dal capofila progettuale	75%	80%
FPOL	FPOL 3	4	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione dei beneficiari del Servizio Inclusione Adulti - restituzione dei questionari ai fini della loro validità => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%
FPOL	FPOL 3	4	Garantire un controllo costante degli adempimenti previsti dalla misura RdC Reddito di Cittadinanza	Qualità	Grado di completamento del database	75%	90%

## PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

DGAMMSG	D1	1	Verificare la soddisfazione dei comuni associati in relazione ai servizi erogati	Customer satisfaction	Presentazione Bilancio Sociale anno precedente e analisi del grado di soddisfazione dei servizi gestiti dall'Azienda in apposito incontro	SI	SI
DGAMMSG	D1	1	Garantire l'azione di controllo sugli indicatori di performance Aziendale inseriti nel Piano programma	Qualità	Tempestività monitoraggio intermedio al 31 agosto e finale al 31 dicembre		Entro settembre dell'anno di riferimento monitoraggio intermedio al 31 agosto ed entro il 28 febbraio risultato finale
DGAMMSG	D1	1	Garantire l'azione di verifica del rispetto degli standard di servizio	Qualità	Grado di verifica degli indicatori di Performance Organizzativa rilevati da ciascun ambito	> o = 1	> o = 1
DGAMMSG	D1	1	Garantire l'implementazione del Sistema di Programmazione e Controllo dell'Azienda al fine di guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi pianificati e attuare opportune azioni correttive	Qualità	Predisposizione linee di indirizzo, costruzione schede budget, Individuazione indicatori e predisposizione modelli di report	entro il 31 dicembre 2020	Entro il 31 dicembre 2020
DGAMMSG	D1	1	Garantire la copertura dei costi dei servizi accreditati (CDD CSS CDI FPOL) anche in considerazione della situazione di emergenza Covid_19	Economica	Mantenimento del budget assegnato da Enti diversi dai Comuni associati o riduzione per cause esterne non dipendenti dall'Azienda	a presentazione consuntivo	a presentazione consuntivo

## PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

DGAMMSG	D1	2	Garantire la formazione/aggiornamento di tutto il personale dipendente	Quantità	Grado di copertura dell'attività di formazione in relazione alle unità di personale potenzialmente coinvolgibili	70%	85%
DGAMMSG	D1	2	Garantire lo svolgimento delle attività di formazione programmate	Quantità	Grado di coerenza tra formazione prevista nel Piano Annuale di formazione e formazione effettuata	70%	80%
DGAMMSG	D1	2	Garantire un'interazione con i dipendenti rispetto alle dinamiche e alle scelte organizzative	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione personale dipendente - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	60%	65%
DGAMMSG	D2	2	Garantire la tempestività del pagamento delle fatture	Qualità	Rilevazione indicatori trimestrali di tempestività dei pagamenti (DPCM 22/09/2014).	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (es.1° trimestre 2020 entro il 30/04)	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (es.1° trimestre 2020 entro il 30/04)
DGAMMSG	D2	2	Garantire la tempestività del pagamento delle fatture	Qualità	Rilevazione indicatore annuale di tempestività dei pagamenti anno 2019. (DPCM 22/09/2014).	Entro il 31 gennaio dell'anno successivo (es. Indicatore anno 2020 entro il 31 01 2021)	Entro il 31 gennaio dell'anno successivo (es. Indicatore anno 2020 entro il 31 01 2021)

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

DGAMMSG	D2	2	Garantire l'aggiornamento degli atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati, come indicato all'art. 26, c. 2 e all'art. 27 del d.lgs. 33/2013 pubblicato sul SITO Aziendale		Trasmissione al Servizio Informatico elenco semestrale per pubblicazione sul SITO	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (1° semestre entro il 31 luglio)	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (1° semestre entro il 31 luglio)
DGAMMSG	D2	3	Garantire il controllo del budget delle Aree/Ambiti	Qualità	Predisposizione report al 30 giugno e al 31 agosto	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (es. report 30/06 entro 31/07)	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (es. report 30/06 entro 31/07)
DGAMMSG	D2	4	Garantire l'aggiornamento dell'elenco delle singole procedure in formato tabellare pubblicato sul SITO Aziendale	Qualità	Trasmissione al Servizio Informatico elenco semestrale delle singole procedure in formato tabellare per pubblicazione sul SITO	Entro la fine del mese successivo alla data di riferimento (1° semestre entro il 31 luglio)	Entro il 15 del mese successivo alla data di riferimento (1° semestre entro il 31 luglio)
DGAMMSG	D2	1	Garantire l'aggiornamento dell'elenco dei collaboratori e professionisti pubblicato sul SITO	Qualità	Tempestività trasmissione dato ai Servizi Informativi per aggiornamento elenco dei collaboratori e professionisti sul sito Aziendale	Entro 30 gg dalla firma del contratto	Entro 5 gg lavorativi dalla firma del contratto (media)
DGAMMSG	D1	5	Assicurare la correttezza dei processi amministrativi ed erogativi attraverso il rispetto delle procedure di qualità	Qualità	Assenza di non conformità ad esito degli audit esterno	0,00	0,00



**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

DGAMMSG	D1	5	Assicurare l'efficacia dei processi di gestione delle Non Conformità nel rispetto delle procedure di qualità	Qualità	Tasso di soluzione delle non conformità (NC) oltre i tempi previsti	20%	20%
DGAMMSG	D1	6	Garantire l'aggiornamento del Modello Organizzativo 231 dell'Azienda, con particolare riferimento alla parte speciale A (Piano triennale di prevenzione alla corruzione e per la trasparenza)	Qualità	Definizione dello schema di PTPCT 2021-23 applicando le nuove modalità di pesatura dei rischi dei processi contenuti nel PTPCT, come previsto dall'allegato 1 del PNA 2019 che ha abrogato l'all. 5 del PNA 2013	entro il 31 dicembre 2020	Entro il 31 gennaio 2021
DGAMMSG	D1	6	Garantire l'aggiornamento del Codice di comportamento	Qualità	Aggiornamento del Codice di Comportamento alla luce della delibera ANAC n. 177/20 "Linee guida in materia di codici di comportamento," garantendone la piena integrazione con il PTPCT 2021-23	entro il 31 dicembre 2020	Entro il 31 gennaio 2021
DGAMMSG	D1	7	Garantire la pubblicazione e l'aggiornameto tempestivo dei contenuti del sito web, ricevuti tramite email agli operatori del Servizio	Qualità	Tempestività di pubblicazione ed aggiornamento	3 gg lavorativi	2 gg. lavorativi
DGAMMSG	D1	7	Aumento costante della visibilità WEB di CoDeBri	Quantità	Aumento delle visite uniche sul sito WEB Consorzio Desio-Brianza.it	1%	1%
DGAMMSG	D1	7	Aumento costante della visibilità WEB di CoDeBri	Quantità	Aumento della visibilità di CoDeBri analizzando le ricerche google e google maps	1%	1%

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

DGAMMSG	D2	5	Verificare la soddisfazione dei clienti adulti iscritti a percorsi formativi e seminari rispetto ai servizi di supporto (spazi, attrezzature, reception, pulizia e servizi generali)	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione dei clienti adulti iscritti a percorsi e seminari - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 50 % dei questionari	75%	85%
DGAMMSG	D4	1	Garantire una interlocuzione con i responsabili degli UdP interessati, per migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione Uffici di Piano - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%
DGAMMSG	D4	1	Garantire un regolare flusso di comunicazione relativo al debito informativo delle UdOS agli Uffici di Piano e a i Comuni interessati	Qualità	Tempestività invio comunicazioni	85%	95%
DGAMMSG	D4	1	Garantire il monitoraggio del mantenimento dei requisiti di accreditamento	Quantità	Grado di effettuazione dei sopralluoghi delle UDOS Accreditate	50%	80%
DGAMMSG	D5	1	Garantire un regolare flusso di comunicazione relativo alla situazione dei beneficiari ai Comuni	Qualità	Tempestività invio comunicazioni		70%
DGAMMSG	D5	1	Garantire una interlocuzione con i Servizi Sociali comunali per migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione dei Servizi Sociali - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	70% (aumentato voto mdio)
DGAMMSG	D4	2	Rispondere al bisogno rilevato su specifiche aree attraverso la progettazione di interventi ed il reperimento di fondi al fine di	Quantità	N.Progetti/Interventi/Dispositivi avviati nell'ambito sinergia UDP-CODEBRI		almeno 3

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

			assicurare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Zona				
DGAMMSG	D4	2	Garantire assolvimento dei Debiti informativi a Regione e ATS al fine della ricezione dei fondi	Quantità	n. invii Debiti Informativi		almeno 2
DGAMMSG	D4	4	Contribuire allo sviluppo del territorio di riferimento dell'Azienda, sia nella promozione di nuovi servizi e/o nell'ampliamento dei servizi esistenti, attingendo a nuove risorse di finanziamento	Quantità	n. progetti presentati nell'anno =>12	10	12
DGAMMSG	D4	4	Contribuire allo sviluppo del territorio di riferimento dell'Azienda, sia nella promozione di nuovi servizi e/o nell'ampliamento dei servizi esistenti, attingendo a nuove risorse di finanziamento	Qualità	Grado di approvazione dei progetti	60%	75%
SP	SP1	tutti	Garantire la realizzazione di gruppi di lavoro sovracomunali con i tecnici comuni associati che si occupano dei progetti di assistenza scolastica e domiciliare per i persone con disabilità in età evolutiva e adulti.	Qualità	Avvio tavolo di co-progettazione con i comuni associati per la nuova gara di appalto ed elaborazione documentazione per la co-progettazione servizi di assistenza scolastica e domiciliare per persone con disabilità gara appalto in forma associata associata	SI	SI

## PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

SP	SP2	1	Garantire il massimo coinvolgimento dell'utenza attraverso le attività proponibili ed erogabili in riferimento alla normativa vigente correlata alla prevenzione del contagio covid	Quantità	Grado di partecipazione dell'utenza in riferimento alle attività proposte	60%	70%
SP	SP2	1	Favorire la condivisione del Progetti Individualizzato dell'Ospite ri- progettati durante l'emergenza COVID con i tecnici comunali e familiari	Qualità	Numero di progetti Individualizzati e ri- progettati e condivisi	80%	85%
SP	SP2	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato con riferimento alle attività proposte durante l'emergenza Covid_19	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie - restituzione dei questionari su attività proposte in emergenza Covid_19. Ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%
SP	SP2	2	Garantire il massimo coinvolgimento dell'utenza attraverso le attività proponibili ed erogabili in riferimento alla normativa vigente correlata alla prevenzione del contagio covid	Quantità	Grado di partecipazione dell'utenza in riferimento alle attività proposte	60%	70%
SP	SP2	2	Favorire la condivisione dei Progetti Individualizzati dell'Ospite ri- progettati durante l'emergenza COVID con i tecnici comunali e familiari	Qualità	Numero di progetti Individualizzati e ri- progettati e condivisi	80%	85%
SP	SP2	2	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie- restituzione dei questionari su attività proposte in emergenza Covid_19. Ai fini della validità della	70%	75%

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

			erogato con riferimento alle attività proposte durante l'emergenza Covid_19		rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti		
SP	SP2	3	Garantire il massimo coinvolgimento dell'utenza attraverso le attività proponibili ed erogabili in riferimento alla normativa vigente correlata alla prevenzione del contagio covid	Quantità	Grado di partecipazione dell'utenza in riferimento alle attività proposte	60%	70%
SP	SP2	3	Favorire la condivisione dei Progetti Individualizzati dell'Ospite ri- progettati durante l'emergenza COVID con i tecnici comunali e familiari	Qualità	Numero di progetti Individualizzati e ri- progettati e condivisi	80%	85%
SP	SP2	3	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato con riferimento alle attività proposte durante l'emergenza Covid_19	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie - restituzione dei questionari su attività proposte in emergenza Covid_19. Ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%
SP	SP2	4	Garantire il massimo coinvolgimento dell'utenza attraverso le attività proponibili ed erogabili in riferimento alla normativa vigente correlata alla prevenzione del contagio covid	Quantità	Grado di partecipazione dell'utenza in riferimento alle attività proposte	60%	70%
SP	SP2	4	Favorire la condivisione dei Progetti Individualizzati dell'Ospite ri- progettati durante l'emergenza COVID con i tecnici comunali e familiari	Qualità	Numero di progetti Individualizzati e ri- progettati e condivisi	80%	85%

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

SP	SP2	4	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato con riferimento alle attività proposte durante l'emergenza Covid_19	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie - restituzione dei questionari su attività proposte in emergenza Covid_19. Ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%
SP	SP2	5	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato con riferimento alle attività proposte durante l'emergenza Covid_19	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti Grado di soddisfazione delle famiglie - restituzione dei questionari su attività proposte in emergenza Covid. Ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%
SP	SP3	1	Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto nella fase di emergenza Covid-19	Qualità	Attività di ascolto e monitoraggio a distanza con i familiari degli ospiti	50%	60%
SP	SP4	2	Verificare la soddisfazione delle famiglie Affidatarie	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle famiglie affidatarie (entro febbraio dall'anno successivo) - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	80% (aumentato valore voto medio)
SP	SP4	2	Promuovere, sensibilizzare la Comunità alla cultura dell'affido al fine di reperire famiglie disponibili ad accogliere minori in affido.	Quantità	Individuazione di Nuove Famiglie disponibili all'affido	75%	90%

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

SP	SP4	3	Favorire la relazione tra figli e genitori	Qualità	Tempestività della presa in carico del servizio	15 gg lavorativi valore medio	12 gg lavorativi valore medio
SP	SP4	3	Rilevare il grado di soddisfazione del servizio per miglioramento erogazione dello stesso	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle assistenti sociali dei Comuni referenti dei casi - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	80% (aumentato valore voto medio)
SP	SP4	4	Accompagnare e sostenere i minori sottoposti a procedimento penale in tutte le fasi del processo	Quantità	Individuazione di nuovi enti sul territorio disponibili a percorsi di messa alla prova	2	4
SP	SP4	4	Rilevare il grado di soddisfazione del servizio per miglioramento erogazione dello stesso	Customer satisfaction	Grado di soddisfazione delle referenti dei casi Penale Minorile dei Comuni - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	70%	75%

**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

SP	SP5	1	Garantire ai beneficiari HCP l'avvio tempestivo delle prestazioni integrative	Qualità	Tempestività della presa in carico del PAI dei beneficiari HCP garantendo l'attivazione delle prestazioni integrative richieste (periodo di riferimento 01/07 - 31/12/2019)	80%	90%
SP	SP5	1	Conoscenza più approfondita delle situazioni per garantire un servizio personalizzato	Qualità	Elaborazione e realizzazione del Modello della Cartella Sociale HCP per raccolta dati anche a scopi analitici	entro il 31 12 2020	entro il 31 12 2020
DGAMMSG	D1	4	Garantire la sicurezza dei lavoratori	Quantità	Grado di copertura del fabbisogno di formazione Specifica per la sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08) del personale dipendente e somministrato. La formazione prevede 4/8 ore di formazione Specifica in relazione alla mansione svolta. La formazione viene garantita al personale con contratti di almeno 60 gg. continuativi	80%	95%
DGAMMSG	D4	5	Verificare la consistenza aggiornata del patrimonio immobiliare destinato ai servizi abitativi pubblici e sociali i individuare le unità abitative destinate ad essi e prevedibilmente assegnabili nell'anno	Qualità	Predisposizione piano annuale dell'offerta abitativa pubblica e sociale da sottoporre all'approvazione da parte dell'Assemblea dei Sindaci Ambito territoriale di Desio	Entro il 15 12 2019	Entro il 15 12 2020



**PIANO INDICATORI PERFORMANCE ANNO 2020**

- Allegato PIANO PROGRAMMA DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"2020 - 2022

DGAMMSG	D4	5	Garantire un regolare flusso di comunicazione relativo alla gestione delle misure Regionali agli Uffici Casa dei Comuni	Qualità	Tempestività invio comunicazioni	entro il 31 12 2020	entro il 31 12 2020
DGAMMSG	D4	3	Garantire il rispetto delle convenzioni di progetto	Qualità	Rispetto tempi di rendicontazione dei progetti	70%	70%
DGAMMSG	D4	3	Garantire una interlocuzione con i responsabili degli UdP interessati, per migliorare il servizio erogato	Customer satisfaction<	Grado di soddisfazione Uffici di Piano - restituzione dei questionari ai fini della validità della rilevazione => 2/3 dei questionari distribuiti	60%	60%

<