



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

Via B. Gambaro n. 47 – 28068 Romentino

Tel . 0321 869921 - Fax 0321 869950

P.I. / C.F. 01622460036 - e-mail: protocollo.cisaovesticino@cert.ruparpiemonte.it

Piano delle Performance 2020

**Aggiornato con deliberazione del Consiglio di
Amministrazione n. 37 del 24/07/2020**

| N. | ELENCO PROCESSI | AREA ORGANIZZATIVA SINO AL 30/11/2020 |
|-----------|---|--|
| 1 | Attività di direzione e coordinamento | STAFF DIREZIONE |
| 2 | Attività amministrative | AREA SERVIZI AMMINISTRATIVO-CONTABILI |
| 3 | Tutela minori | AREA SERVIZI SOCIALI |
| 4 | Centro famiglie | AREA SERVIZI SOCIALI |
| 5 | Disabili | AREA SERVIZI SOCIALI - AREA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA |
| 6 | Presidi per disabili | AREA SERVIZI SOCIALI - AREA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA |
| 7 | Anziani | AREA SERVIZI SOCIALI - AREA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA |
| 8 | Presidi per anziani | AREA SERVIZI SOCIALI - AREA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA |
| 9 | Adulti in difficoltà | AREA SERVIZI SOCIALI |
| 10 | Agenzia formativa | AREA FORMAZIONE |
| 11 | Tutele | AREA SERVIZI SOCIALI |
| 12 | Servizi Ex CISA 24 | AREA SERVIZI SOCIALI - AREA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA |
| | Definizioni: | |
| | Costo del processo: costo personale + costi diretti | |
| | Costi generali: affitti, auto, utenze, imposte e tasse, manutenzioni, formazione etc | |
| | AREE ORGANIZZATIVE DAL 22/05/2019 | ALCUNE AREE SONO IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE E A SCAVALCO |
| | | AREA A: FINANZIARIA/AMMINISTRATIVA |
| | | AREA B: STRUTTURE/ANZIANI/TUTELA/PROGETTI DI |
| | | AREA C: TERRITORIO/MINORI/FAMIGLIE |
| | | AREA D: STRUTTURE/DISABILITA'/INSERIMENTI LAVORATIVI |
| N. | ELENCO PROCESSI | |
| 1 | Attività di direzione e coordinamento | AREA A |
| 2 | Attività amministrative | AREA A |
| 3 | Tutela minori | AREA C |
| 4 | Centro famiglie | AREA C |
| 5 | Disabili | AREA B/D |
| 6 | Presidi per disabili | AREA A/D |
| 7 | Anziani | AREA B |
| 8 | Presidi per anziani | AREA B |

| | | |
|-----------|-----------------------------|---|
| 9 | Adulti in difficoltà | AREA C |
| 10 | Agenzia formativa | AREA C |
| 11 | Tutele | AREA B/D |
| 12 | Servizi Ex CISA 24 | AREA D: STRUTTURE/DISABILITA'/INSERIMENTI LAVORATIVI |
| | | |

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

| Popolazione | | | | | |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|----------|
| Descrizione | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Popolazione residente al 31/12 | | 60.579 | 84.442 | 84.274 | |
| Popolazione per fasce d'età Stakeholders | | | | | |
| Minori | 0-17 anni | 10.497 | 14.632 | 11.865 | |
| Adulti | 18 - 64 anni | 37.406 | 52.141 | 53.738 | |
| Anziani | ultra 65enni | 12.676 | 17.669 | 18.671 | |
| | | 60.579 | 84.442 | 84.274 | 0 |

La popolazione residente per l'anno 2018 è stata aggiornata in seguito all'adesione al Consorzio CISA Ovest Ticino, a far tempo dal 1.07.2018, di n. 21 comuni prima aderenti al disciolto consorzio CISA 24

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

| Gestione delle Entrate | | | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|-----------|
| Titoli | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
| | Accertato | Incassato | Accertato | Incassato | Accertato | Incassato | Accertato | Incassato |
| Fondo pluriennale vincolato | - | | - | | - | | - | - |
| Avanzo applicato | - | | - | | - | | - | - |
| 1 - Tributarie | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 - Trasferimenti correnti | 6.658.913,09 | 3.588.027,78 | 7.903.263,77 | 4.545.162,17 | 9.007.017,33 | 5.429.752,91 | - | - |
| 3 - Extratributarie | 3.026.080,27 | 2.497.808,47 | 2.847.271,81 | 2.302.639,11 | 3.214.427,95 | 2.330.955,23 | - | - |
| 4 - Alienazioni, trasf., ecc. | 146.000,00 | 74.898,00 | 136.000,00 | 90.861,20 | 137.000,00 | 113.480,00 | - | - |
| 5 - Entrate da acc.prestiti/anticipazioni di cassa | 6.363.521,62 | 6.363.521,62 | 7.109.378,06 | 7.109.378,06 | 4.731.526,00 | 4.731.526,00 | - | - |
| 6 - Servizi conto terzi | 601.179,78 | 601.179,78 | 680.947,26 | 672.946,29 | 849.075,11 | 843.031,24 | - | - |
| Totale entrate | 16.795.694,76 | 13.125.435,65 | 18.676.860,90 | 14.720.986,83 | 17.939.046,39 | 13.448.745,38 | - | - |

| Gestione delle Spese | | | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|--------|
| Titoli | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
| | impegnato | Pagato | Impegnato | Pagato | Impegnato | Pagato | Impegnato | Pagato |
| 1 - Spesa corrente | 9.777.131,72 | 6.705.404,10 | 10.447.836,56 | 6.776.852,28 | 12.794.311,31 | 8.009.142,76 | | |
| 2 - Spese c/capitale | 103.982,31 | 51.728,72 | 93.495,06 | 93.495,06 | 126.981,75 | 50.289,75 | | |
| 3 - Rimborso di prestiti | 6.396.525,61 | 5.878.554,79 | 7.142.382,05 | 7.142.382,05 | 4.764.529,99 | 4.764.529,99 | | |
| 4 - Servizi conto terzi | 601.179,78 | 546.831,00 | 680.947,26 | 598.049,59 | 849.075,11 | 711.730,84 | | |
| Totale spesa | 16.878.819,42 | 13.182.518,61 | 18.364.660,93 | 14.610.778,98 | 18.534.898,16 | 13.535.693,34 | - | - |

| Gestione residui | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------|-------------|
| Titolo | ENTRATE | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
| | | residui attivi | riscossione | residui attivi | riscossione | residui attivi | riscossione | residui attivi | riscossione |
| 1 | Tributarie | - | - | - | - | | | | |
| 2 | Contributi e trasferimenti | 3.414.568,47 | 2.765.674,41 | 3.719.945,03 | 3.362.278,17 | 3.715.017,06 | 3.110.751,62 | | |
| 3 | Extratributarie | 894.537,04 | 762.761,03 | 668.829,04 | 595.461,64 | 615.783,44 | 557.205,76 | | |
| 4 | Contributi conto capitale | 59.097,53 | 59.143,42 | 71.102,00 | 21.900,00 | 94.340,80 | 94.340,80 | | |
| 5 | Accensioni di prestiti | - | - | - | - | - | - | | |
| 6 | Servizi conto terzi | 16.416,76 | 4.899,29 | 11.507,46 | - | 19.508,43 | - | | |
| Totale residui su entrate | | 4.384.619,80 | 3.592.478,15 | 4.471.383,53 | 3.979.639,81 | 4.444.649,73 | 3.762.298,18 | - | - |
| Titolo | SPESE | 2017 | | 2018 | | 2018 | | 2019 | |
| | | residui passivi | pagamenti | residui passivi | pagamenti | residui passivi | pagamenti | residui passivi | pagamenti |
| 1 | Spese correnti | 3.894.263,16 | 3.350.516,73 | 3.506.810,92 | 2.931.533,09 | 4.035.270,10 | 3.510.437,94 | | |
| 2 | Spese per investimenti | 102.635,86 | 49.357,65 | 105.531,80 | 99.258,91 | 5.089,13 | - | | |
| 3 | Rimborso di prestiti | 76.146,74 | 76.146,74 | 517.970,82 | 517.970,82 | - | - | | |
| 4 | Servizi conto terzi | 66.644,14 | 59.374,07 | 61.597,01 | 54.326,95 | 90.145,90 | 77.102,97 | | |
| Totale residui su spese | | 4.139.689,90 | 3.535.395,19 | 4.191.910,55 | 3.603.089,77 | 4.130.505,13 | 3.587.540,91 | - | - |

| Indici per analisi finanziaria | | | | | |
|--|--------------|--|--------------|--------------|------|
| Descrizione | 2017 | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1) | 142.845,64 | | 491.163,54 | 69.975,00 | |
| Interessi passivi mutui (Spesa Tit. 1, Interv. 6) | 11.017,75 | | 10.217,39 | 7.556,25 | |
| Spesa del personale complessiva (Spesa Tit. 1, Interv. 01-02-03) | 979.894,41 | | 1.244.032,05 | 1.589.521,40 | |
| Spesa del personale dipendente (Spesa Tit. 1, Interv. 01-02-03) | 977.486,25 | | 1.239.052,25 | 1.579.143,40 | |
| Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1) | 33.003,99 | | 33.003,99 | 33.003,39 | |
| Anticipazioni di cassa | 6.363.521,62 | | 7.109.378,06 | 4.731.526,00 | |

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

| Grado di autonomia finanziaria | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Descrizione | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. Autonomia finanziaria | 31,25% | 26,48% | | |
| Entrate tributarie+ extratributarie | | | 26,30% | #DIV/0! |
| Entrate correnti | | | | |
| 2. Autonomia impositiva | - | - | - | - |
| Entrate tributarie | | | | |
| Entrate correnti | | | | |
| 3. Dipendenza erariale | 1,47% | 4,57% | | |
| Trasferimenti correnti statali | | | 0,57% | #DIV/0! |
| Entrate correnti | | | | |
| Grado di rigidità del Bilancio | | | | |
| Indicatori | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. Rigidità strutturale | | | | |
| Spesa personale+rimborsi mutui(cap+int) | 10,57% | 11,97% | 13,34% | #DIV/0! |
| Entrate correnti | | | | |
| 2. Rigidità per costo personale | | | | |
| Spesa complessiva personale | 10,12% | 11,57% | 13,01% | #DIV/0! |
| Entrate correnti | | | | |
| 3. Rigidità per indebitamento | | | | |
| Rimborso mutui (cap+int) | 0,45% | 0,40% | 0,33% | #DIV/0! |
| Entrate correnti | | | | |
| Pressione fiscale ed erariale pro-capite | | | | |
| Indicatori | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. Pressione entrate proprie pro-capite | | | | |
| Entrate extratributarie | € 41,23 | € 27,27 | € 27,66 | #DIV/0! |
| Numero abitanti | | | | |
| 2. Pressione tributaria pro-capite | | | | |
| Entrate tributarie | - | - | - | - |
| Numero abitanti | | | | |
| 3. Indebitamento locale pro-capite | | | | |
| Rimborso mutui(cap+int) | € 0,73 | € 0,51 | € 0,48 | #DIV/0! |
| Numero abitanti | | | | |
| 4. Trasferimenti erariali pro-capite | | | | |
| Trasferimenti correnti statali e regionali | € 109,92 | € 93,59 | € 106,88 | #DIV/0! |
| Numero abitanti | | | | |
| Capacità gestionale | | | | |
| Indicatori | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. Incidenza residui attivi | | | | |
| Residui attivi | 26,11% | 23,94% | 24,78% | #DIV/0! |
| Totale accertamenti | | | | |
| 2. Incidenza residui passivi | | | | |
| Residui passivi | 24,53% | 22,83% | 22,29% | #DIV/0! |
| Totale impegni | | | | |
| 3. Velocità di riscossione entrate proprie | | | | |
| Riscossioni titoli 1 + 3 | 82,54% | 80,87% | 72,52% | #DIV/0! |
| Accertamenti titoli 1 + 3 | | | | |
| 4. Velocità di pagamenti spese correnti | | | | |
| Pagamenti titolo 1 | 68,58% | 64,86% | 62,60% | #DIV/0! |
| Impegni titolo 1 | | | | |

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

| Personale in servizio | | | | | |
|-------------------------------------|--------------|--|--------------|--------------|--------------|
| Descrizione | 2017 | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Dirigenti | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Posizioni Organizzative | 3,00 | | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| Dipendenti | 22,00 | | 36,00 | 42,00 | 44,00 |
| Totale Personale in servizio | 26,00 | | 41,00 | 47,00 | 48,00 |

| Indici per la spesa del Personale | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|----------------|----------------|------|--|
| Descrizione | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| Spesa complessiva per il personale | € 977.486,25 | € 1.239.052,25 | € 1.579.143,40 | | |
| Spesa per la supervisione (impegnato) | € 0,00 | € 4.000,00 | € 6.000,00 | | |
| Spesa per la formazione (impegnato) | € 2.408,16 | € 979,80 | € 4.378,00 | | |

| SPESA PER IL PERSONALE | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------|---------|
| Descrizione | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| 1. Costo personale su spesa corrente | | | | | |
| <u>Spesa complessiva personale</u> | 10,00% | 11,86% | 12,34% | | #DIV/0! |
| Spese Correnti | | | | | |
| 2. Costo medio del personale | | | | | |
| <u>Spesa complessiva personale</u> | € 37.595,63 | € 30.220,79 | € 33.598,80 | | € 0,00 |
| Numero dipendenti | | | | | |
| 3. Costo personale pro-capite | | | | | |
| <u>Spesa complessiva personale</u> | #DIV/0! | € 20,45 | € 18,70 | | #DIV/0! |
| Popolazione | | | | | |
| 4. Rapporto dipendenti su popolazione | | | | | |
| <u>Popolazione</u> | 0 | 1478 | 1797 | | 0 |
| Numero dipendenti | | | | | |
| 5. Rapporto dirigenti su dipendenti | | | | | |
| <u>Numero dipendenti</u> | /// | 36 | 42 | | 44 |
| Numero dirigenti | | | | | |
| 6. Rapporto P.O. su dipendenti | | | | | |
| <u>Numero dipendenti</u> | 7,33 | 9,00 | 10,50 | | 14,67 |
| Numero Posizioni Organizzative | | | | | |
| 8. Spesa media formazione | | | | | |
| <u>Spesa per formazione</u> | € 92,62 | € 23,90 | € 93,15 | | € 0,00 |
| Numero dipendenti | | | | | |
| 9. Costo formazione su spesa personale | | | | | |
| <u>Spesa per formazione</u> | 0,25% | 0,08% | 0,28% | | #DIV/0! |
| Spesa complessiva personale | | | | | |

Note: Nel numero dei dipendenti è compreso n. 1 unità in aspettativa sindacale, che viene comunque conteggiata

Il numero dei dipendenti è stato incrementato di n. 15 unità di personale trasferito dal disciolto consorzio CISA 24, di cui n. 1 incaricata di posizione organizzativa per l'area servizi ex CISA 24 (per l'anno 2018 gli indici sono riferiti alle spese correnti derivanti dall'ingresso dei nuovi comuni per il solo secondo semestre 2018). Nel 2019 sono previsti concorsi per l'assunzione di 3 assistenti sociali a T.Ind. e 2 Istruttori amministrativi C1 a supporto del servizio ragioneria/segreteria

| | | ANNO | 2020 | | | |
|--|---|---|---|----------------------|-------------|----------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Missione | 1 SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI E DI GESTIONE | | | | | |
| Programma | 1 ORGANI ISTITUZIONALI | | | | | |
| Processo 1 | | | | | | |
| Attività di direzione e coordinamento | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Sostenere l'organizzazione dei Servizi e della governance interna ed esterna attraverso: il coordinamento del sistema di interventi e servizi per facilitare assunzione di responsabilità nella comunità locale; accordi per garantire interventi integrati socio sanitari; programmazione e gestione dell'attività dell'Ente sulla base di raccolta ed elaborazione dei dati. | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Amministratori/Funzionari e dipendenti /Utenti | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec. | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| Popolazione residente al 31.12.2019 | 60.579,00 | 84.176,00 | 84.274,00 | 76.343,00 | 84.274,00 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 0,67 | 0,87 | 0,87 | 0,80 | 0,87 | |
| n. totale dipendenti | 26,00 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. sedute del Consiglio di Amministrazione | 15 | 20 | 19 | 18,00 | 19 | |
| n. sedute dell'Assemblea Consortile | 9 | 10 | 8 | 9,00 | 8 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| costo del personale assegnato al processo | 35.134,95 | 45.313,35 | 44.999,34 | 41.815,88 | 44.999,34 | |
| costo complessivo del processo | 35.134,95 | 46.707,23 | 57.499,34 | 46.447,17 | 57.499,34 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | N. ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 32% | | | | |
| Cristina Menoni | C1 | 20% | | | | |
| Carlo Gusberti | | 5% | | | | |
| Claudia Gambaro | D3 | 10% | | | | |
| Valentina Bertone | D4 | 10% | | | | |
| Laura Cottafavi | D4 | 10% | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | |

| | | ANNO | 2020 | | | |
|--|--|------------------------------|---|---------------------|---------------|----------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Missione | 1 SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI E DI GESTIONE | | | | | |
| Programma | 1 ORGANI ISITITUZIONALI, 2 SEGRETERIA GENERALE, 3 GESTIONE ECONOMICA FINANZIARIA, 10 RISORSE UMANE, 11 ALTRI SERVIZI GENERALI | | | | | |
| Processo 2 | | | | | | |
| Attività amministrative | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| <p>Garantire l'espletamento di tutte le attività e le procedure necessarie al corretto funzionamento dell'Ente: gestione della programmazione finanziaria e della funzione amministrativo-contabile, gestione del personale, gestione degli acquisti di beni, servizi e forniture, gestione della Segreteria e del Protocollo, gestione documentale e archivio, gestione dei servizi informativi, gestione del patrimonio, e relativi adempimenti normativi. Supporto al/i Responsabile/i per la prevenzione della corruzione e della trasparenza nello svolgimento dei controlli e nell'attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e del Piano della trasparenza. Gestione degli adempimenti previsti dal D.lgs 81/2008. Garantire il supporto amministrativo all'intera struttura consortile, anche con il supporto se necessario di consulenza legale. Garantire l'accoglienza dei cittadini che si rivolgono alla sede centrale.</p> | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Amministratori/Funzionari e dipendenti /Utenti | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| Popolazione residente al 31.12 | 60.579,00 | 84.176,00 | 84.274,00 | 76.343,00 | 84.274,00 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 3,93 | 3,93 | 6,78 | 4,88 | 6,78 | |
| n. totale dipendenti | 26,00 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. deliberazioni | 58,00 | 101 | 96 | 85,00 | 96 | |
| n. determinazioni | 340,00 | 332 | 366 | 346,00 | 366 | |
| n. atti protocollati (entrata e uscita) | 9.257,00 | 10.730 | 11.230 | 10.405,67 | 11.230 | |
| n. software | 9,00 | 9 | 9 | 9,00 | 9 | |
| importo spese correnti ente | 9.984.822,20 | 10.447.836,56 | 12.794.311,31 | 11.075.656,69 | 12.794.311,31 | |
| n. mandati emessi | 1.624,00 | 1889 | 2234 | 1.915,67 | 2234 | |
| n. reversali emesse | 1.000,00 | 1270 | 1482 | 1.250,67 | 1482 | |
| n. delibere di variazioni di bilancio | 2,00 | 3 | 2 | 2,33 | 2 | |
| importo acquisti servizio di economato | 4.372,02 | 4693,44 | 4932,58 | 4.666,01 | 4932,58 | |
| n. gare espletate | 1,00 | 1 | 2 | 1,33 | 2 | |
| n. ricorsi pervenuti sulle gare espletate | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | |
| n. ore straordinario complessive (remunerate e banca ore) | 1.281,25 | 686,75 | 654,75 | 874,25 | 654,75 | |
| n. ore straordinarie remunerate | 182,50 | 212 | 193 | 195,83 | 193 | |
| n. dipendenti formati | 23,00 | 23 | 35 | 27,00 | 35 | |
| n. ore di formazione/aggiornamento/supervisione | 176,00 | 180 | 186 | 180,67 | 186 | |
| | 0,00 | | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| costo del personale assegnato al processo | 146.660,63 | 160.583,66 | 210.548,00 | 172.597,43 | 210.548,00 | |
| costo complessivo del processo | 405.441,48 | 323.878,86 | 426.237,49 | 385.185,94 | 426.237,49 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Categoria | % tempo dedicato al processo | Tipo | | Costo | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 18% | | | | |
| Carlo Gusberti | 0 | 95% | | | | |
| Cristina Menoni | C2 | 75% | | | | |
| Silvia Lo Mastro dal 01,02,2019 | C1 | 100% | | | | |
| Maria Lena Valdonio dal 01,02,2019 | C1 | 100% | | | | |
| Maria Rita Bertapelle | B5 | 100% | | | | |
| Rosanna Sturaro | B5 | 90% | | | | |
| Veruska Antoniotti | C2 | 15% | | | | |
| td amministrativo | | 80% | | | | |
| Valentina Bertone | D4 | 5% | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | |
| <p><i>Il costo del processo non comprende l'anticipazione di cassa ed i servizi conto terzi (partite di giro). Rispetto alla previsione si registrano alcuni risparmi di spesa imputati su capitoli diversi, oltre che al differimento nel 2019 di alcune attività.</i></p> | | | | | | |

| | | | | | ANNO | 2020 |
|---|--|--------------|--------------|---------------------|--------------|----------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| Programma | 01 INTERVENTI PER L'INFANZIA EI MINORI E PER GLI ASILI NIDO | | | | | |
| Processo 3 | | | | | | |
| Gestire i servizi di tutela minori | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Promuovere interventi atti a prevenire e gestire le situazioni di disagio dei minori e a sostenere i componenti del nucleo nei loro specifici ruoli | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Minori | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | |
| Totale minori residenti (solo 6 comuni di Cameri, Cerano, Galliate, Romentino, Sozzago, Trecate) | 10497 | 10.439 | 8.891 | 9.942 | 8.891 | |
| Minori residenti età compresa tra 11 e 17 anni (solo 6 comuni di Cameri, Cerano, Galliate, Romentino, Sozzago, Trecate) | 3.950 | 3.995 | 3.992 | 3.979 | 3.992 | |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| n. unità operative ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 4,27 | 3,35 | 4,30 | 3,97 | 4,30 | |
| n. minori in carico ai servizi sociali | 736 | 716 | 788 | 747 | 788 | |
| n. minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Civile | 129 | 192 | 186 | 169 | 186 | |
| n. minori in struttura residenziale | 21 | 52 | 69 | 47 | 69 | |
| n. minori stranieri non accompagnati | 16 | 2 | 4 | 7 | 4 | |
| n. minori richiedenti asilo | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| n. minori in luogo neutro | 16 | 31 | 45 | 31 | 45 | |
| n. indagini per Autorità Giudiziaria | 55 | 87 | 100 | 81 | 100 | |
| n. casi penali minori seguiti | 16 | 6 | 8 | 10 | 8 | |
| n. minori in affido familiare residenziale | 10 | 11 | 19 | 13 | 19 | |
| n. minori in affido diurno/ part time/educativo | 113 | 23 | 153 | 96 | 153 | |
| n. colloqui di valutazione della disponibilità all'adozione su incarico del Tribunale per i Minori | 21 | 20 | 10 | 17 | 10 | |
| n. affidamenti pre adottivi | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| n. coppie disponibili all'adozione | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | |
| n. adozioni internazionali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| n. progetti finanziati a favore di minori | 4 | 5 | 39 | 16 | 39 | |
| n. progetti avviati a favore di minori | 4 | 9 | 28 | 13 | 28 | |
| n. asili nido coinvolti nei progetti a favore di minori | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| n. plessi di istituti scolastici pubblici e privati coinvolti nei progetti a favore di minori | 10 | 14 | 18 | 14 | 18 | |
| n. classi di istituti scolastici pubblici e privati coinvolti nei progetti a favore di minori | 37 | 37 | 38 | 37 | 38 | |
| n. istituti superiori coinvolti nei progetti a favore di minori | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| n. poli universitari coinvolti nei progetti a favore di minori | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| n. studenti universitari coinvolti nei progetti a favore di minori | 140 | 3 | 3 | 49 | 3 | |
| n. minori coinvolti nei progetti | 640 | 670 | 765 | 692 | 765 | |
| n. associazioni coinvolte nei progetti a favore di minori | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 | |
| n. biblioteche coinvolte nei progetti a favore di minori | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| n. oratori coinvolti nei progetti a favore di minori | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| n. convegni/formazione nell'ambito di progetti a favore di minori | 0 | 6 | 6 | 4 | 6 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| importo complessivo del servizio di affidamento minori | 312.000,00 | 343.662,68 | 335.441,00 | 330.367,89 | 335.441,00 | |
| importo complessivo integrazioni rette per minori | 1.295.000,00 | 1.636.847,98 | 2.214.335,18 | 1.715.394,39 | 2.214.335,18 | |

| | | | | | | | |
|--|-----------|------------------------------|---|---------------------------|------------------|------------------|--|
| costo del personale assegnato al processo | | 154.676,58 | 154.676,58 | 145.600,16 | 151.651,11 | 145.600,16 | |
| costo del processo | | 1.885.409,08 | 2.110.063,80 | 2.867.340,31 | 2.287.604,40 | 2.867.340,31 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | | Costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 5% | | | | | |
| Laura Cottafavi | D4 | 45% | | | | | |
| Marinella Balbinutti | D5 | 30% | | | | | |
| Davide Milano dal 16 ,03,2019 | D2 | 100% | | | | | |
| Anna Caprino | D1 | 100% | | | | | |
| Denise Grandi | D1 | 100% | | | | | |
| Grazia Fallarini | D3 | 60% | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance 2019 | Performance 2020 | |
| Indicatori di efficacia | | | | | | | |
| % minori assistiti rispetto alla popolazione 0-18 | | | | 7,51% | 8,86% | #DIV/0! | |
| % n. minori in affido familiare / n. minori in carico | | | | 1,79% | 2,41% | #DIV/0! | |
| % n. minori in luogo neutro/ minori in carico ai servizi territoriali | | | | 4,11% | 5,71% | #DIV/0! | |
| % casi penali minori seguiti rispetto ai minori in carico al Consorzio | | | | 1,34% | 1,02% | #DIV/0! | |
| % n. indagini per AA.GG./ minori in carico | | | | 10,80% | 12,69% | #DIV/0! | |
| % personale dedicato al processo | | | | 10,46% | 8,96% | #DIV/0! | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | |
| <p><i>Il dato corrispondente al numero di minori in carico deriva sia dall'equipe specialistica minori e famiglie, sia dall'equipe specialistica territorio, sia dall'area disabilità minori. L'incremento invece dei progetti finanziati a favore dei minori è dovuto alla possibilità dal 2019 di utilizzare le risorse finanziarie derivanti dal P.O.N. e R.d.C., grazie alle quali sono stati coinvolti per mezzo di appalto educatori professionali della Cooperativa Universiis, che effettuano interventi individuali e di gruppo. Sono stati avviati anche un numero maggiore, rispetto alle precedenti annualità, di progetti individualizzati di inserimento in centri diurni socio-educativi per minori che necessitano un intervento maggiormente prolungato durante l'arco della giornata, talvolta comprensivo anche del pasto serale.</i></p> | | | | | | | |

| | | | | | | ANNO | 2020 |
|---|--|------------------------------|------------|---|--------------------|-----------------------|------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | | |
| Programma | 05 INTERVENTI PR LE FAMIGLIE | | | | | | |
| Processo 4 | | | | | | | |
| Gestire il servizio per le famiglie | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | |
| Promuovere interventi atti a prevenire e gestire le situazioni di disagio dei minori e a sostenere i componenti del nucleo nei loro specifici ruoli | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | |
| famiglie e minori | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 | |
| Popolazione | 60.579,00 | 84176,00 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | | |
| Minori residenti (solo 6 comuni di Cameri, Cerano, Galliate, Romentino, Sozzago, Trecate) | 10.497,00 | 10439,00 | 8.891 | 9.942 | 8.891 | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | |
| n. unità operative ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | | |
| n. unità operative del processo(rapportate in % impiego sul processo) | 2,38 | 2,88 | 2,9 | 3 | 2,9 | | |
| n. persone che hanno avuto accesso al servizio | 514 | 560 | 597 | 557 | 600 | | |
| n. famiglie che hanno avuto accesso dal servizio | 435 | 459 | 492 | 462 | 500 | | |
| n. Famiglie inserite nel Progetto Consultorio (Assistenza Domiciliare) | 6 | 4 | 0 | 3 | 0 | | |
| n. persone con consulenza psicologica | 101 | 83 | 25 | 70 | 25 | | |
| n. persone con consulenza legale | 65 | 29 | 32 | 42 | 35 | | |
| n. coppie in Mediazione Familiare | 7 | 12 | 25 | 15 | 25 | | |
| n. interventi di Mediazione Culturale | 8 | 20 | 4 | 11 | 4 | | |
| n. percorsi di sostegno psicologico | | | 31 | 10 | 31 | | |
| n. percorsi di sostegno alla genitorialità | | | 10 | 3 | 10 | | |
| n. percorsi di sostegno psicologico a progetti sui minori | | | 4 | 1 | 4 | | |
| n. percorsi di mediazione del conflitto | | | 4 | 4 | 4 | | |
| n. donne vittime di violenza | 31 | 41 | 37 | 36 | 40 | | |
| n. progetti avviati per donne vittime di violenza | 31 | 33 | 12 | 25 | 15 | | |
| n. donne inserite in strutture di accoglienza | 3 | 4 | 8 | 5 | 8 | | |
| Indici di Costo | | | | | | | |
| costo del personale assegnato al processo | 96.383,41 | 97.240,83 | 94.433,47 | 96.019,24 | 94.433,47 | | |
| costo del processo | 101.409,84 | 108.816,37 | 103.933,47 | 104.719,89 | 103.933,47 | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | | Costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 5% | | | | | |
| Laura Cottafavi | D4 | 10% | | | | | |
| Eugenia Spampati | D2 | 100% | | | | | |
| Laura Giarda | D2 | 100% | | | | | |
| Marinella Balbinutti | D5 | 65% | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | |
| Nel 2019 gli interventi della dottoressa Spampati sono stati scorporati non essendo solo consulenze psicologiche ma bensì interventi più articolati. Il numero delle donne vittime e i progetti relativi sono invece diminuiti, perché diverse situazioni si sono risolte o modificate nel tempo; si tratta infatti di un dato che evolve costantemente e non è facilmente prevedibile. | | | | | | | |

| | | | | | ANNO | 2020 |
|---|--|------------------------------|------------|---------------------|--------------------|-----------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| Programma | 02 INTERVENTI PER LA DISABILITA | | | | | |
| Processo 5 | | | | | | |
| Gestire i servizi a favore delle persone disabili | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Interventi di sostegno destinati ai soggetti a rischio di emarginazione e alle relative famiglie, erogati a domicilio, in strutture o in luoghi di aggregazione spontanea, per il raggiungimento della massima autonomia personale e sociale. | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| n. unità operative totali Ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. unità operative del processo((rapportate in % impiego sul | 1,71 | 0,89 | 2,00 | 1,53 | 2,00 | |
| n. persone disabili in carico al Servizio nell'anno | 432 | 454 | 460 | 449 | 458 | |
| n. SAD disabili in carico nell'anno | 24 | 24 | 14 | 21 | 14 | |
| tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data di | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| n. disabili con contributo a sostegno della domiciliarità in carico al Consorzio | 24 | 11 | 16 | 17 | 16 | |
| n. progetti finanziati a favore di disabili | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | |
| n. progetti avviati a favore di disabili | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | |
| n. istituti pubblici e privati coinvolti nei progetti a favore di disabili | 5 | 11 | 11 | 9 | 11 | |
| n. classi coinvolte nei progetti a favore di disabili | 44 | 44 | 44 | 44 | 44 | |
| n. associazioni coinvolte nei progetti a favore di disabili | 16 | 16 | 23 | 18 | 23 | |
| n. giovani coinvolti nei progetti a favore di disabili | 212 | 27 | 27 | 89 | 27 | |
| n. famiglie disabili coinvolte nei progetti | 89 | 107 | 107 | 101 | 107 | |
| n. famiglie disabili coinvolte in percorsi di sostegno alla genitorialità | 60 | 63 | 63 | 62 | 63 | |
| n. docufilm/cinema d'animazione sul tema della disabilità | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| n. presentazioni a convegni docufilm "Special Mothers" | 0 | 5 | 5 | 3 | 5 | |
| n. eventi pubblici/ proiezioni/raccolta fondi sul tema della disabilità | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| n. spettacoli/incontri aperti sul tema della disabilità | 7 | 10 | 10 | 9 | 10 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| costo del personale assegnato al processo | 39.912,10 | 33.346,63 | 59.130,20 | 44.129,64 | 59.130,20 | |
| Costo del processo | 926.948,49 | 895.512,32 | 833.364,74 | 885.275,18 | 833.364,74 | |
| importo complessivo integrazioni rette residenziali disabili | 265.000,00 | 243.007,91 | 224.623,39 | 244.210,43 | 224.623,39 | |
| Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | Costo | | |
| Stefania Demarchi | Direttore | 5% | | | | |
| Laura Cottafavi | D4 | 5% | | | | |
| Arianna Lovati | D1 | 50% | | | - | |
| Francesca Carmine dal 01,05,2019 | D1 | 80% | | | - | |
| Claudia Gambaro | D3 | 10% | | | | |
| Grazia Fallarini | D3 | 40% | | | | |
| Veruska Antoniotti (STH) | C2 | 10% | | | | |

| Obiettivo di processo | | | | | | |
|--|---|------------------------------|--------------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | ANNO | 2020 |
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| Programma | 02 INTERVENTI PER LA DISABILITA | | | | | |
| Processo 6 | | | | | | |
| Presidio Residenziale Villa Varzi di Galliate + Centri STH+ ospiti ADULTI inseriti nei Presidi Esterni | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Mantenere la qualità delle cure fornite, anche attraverso il controllo dell'attività svolta dalla Cooperativa che gestisce il presidio di Villa Varzi e le Cooperative appaltatrici dei servizi dei centri STH | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Ospiti della struttura residenziale, familiari, associazioni, cooperativa | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | |
| n. unità operative totali Ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 7,43 | 7,91 | 7,55 | 7,63 | | 7,63 |
| N. ospiti nel presidio nell'anno | 43 | 43 | 41 | 42 | | 200 |
| di cui N. nuovi inserimenti | 1 | 5 | 3 | 3 | | 38 |
| n. persone disabili con integrazione retta | 39 | 39 | 33 | 37 | | 12 |
| n. persone disabili in Centro Diurno (STH + Villa Varzi) | 61 | 46 | 42 | 50 | | 45 |
| n. nuovi inserimenti nei Centri diurni (STH + Villa Varzi) | 6 | 4 | 3 | 4 | | 5 |
| n. persone disabili in Centri diurni esterni nell'anno | 4 | 2 | 2 | 3 | | 12 |
| di cui n. nuovi inserimenti in Centri diurni esterni | 2 | 1 | 1 | 1 | | 2 |
| Indici di Costo | | | | | | |
| costo del personale assegnato al processo | 326.101,61 | 286.509,76 | 276.497,26 | 296.369,54 | | 276.497,26 |
| Costo del processo | 925.948,49 | 929.627,33 | 936.153,26 | 930.576,36 | | 936.153,26 |
| Spese di gestione presidio residenziale per disabili Villa Varzi | 715.000,00 | 627.804,20 | 659.656,00 | 667.486,73 | | 659.656,00 |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | | costo | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/19 | Direttore | 5% | | | | |
| Gambaro Claudia | D3 | 30% | | | | |
| Veruska Antoniotti (Villa Varzi) | C2 | 10% | | | | |
| Cunego Paola | D2 | 10% | | | | |
| Maria Teresa Almasio | D3 | 100% | | | | |
| Maria Paola Barolo | D2 | 100% | | | | |
| Paolo Del Vecchio | D2 | 0% | | | | |
| Laura Pirovano | D2 | 100% | | | | |
| Maria Cristina Contu | D2 | 100% | | | | |
| Erika Prainito | D2 | 100% | | | | |
| Simona Redolfi | D2 | 100% | | | | |
| Simona Bovio | B5 | 100% | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | |
| <i>vedi scheda di processo 5 centri sth e villa varzi rette disabili esterne</i> | | | | | | |

| | | | | | Anno | 2020 |
|--|--|------------------------------|---|---------------------|------------------|----------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| Programma | 03 INTERVENTI PER GLI ANZIANI | | | | | |
| Processo 7 | | | | | | |
| Gestire i servizi di assistenza agli anziani | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Attivare interventi volti a favorire il permanere dell'anziano nel suo contesto familiare, e, laddove non possibile, garantire la risposta residenziale che meglio soddisfa i suoi bisogni | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Anziani, anziani assistiti e loro famiglie | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Popolazione | 60579 | 84176,00 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | |
| Anziani residenti oltre 65 anni (solo 6 comuni di Cameri, Cerano, Galliate, Romentino, Sozzago, Trecate) | 12676 | 12732 | 13130 | 12.846 | 13130 | |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| n. unità operative totali Ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 0,23 | 0,51 | 1,25 | 0,66 | 1,25 | |
| n. complessivo persone in carico | 1.001 | 1033 | 985 | 1.006 | 1000 | |
| n. persone con assegno di cura | 18 | 18 | 37 | 24 | 37 | |
| n. persone che usufruiscono del SAD | 0 | 48 | 48 | 32 | 48 | |
| n. domande di Sad presentate | 0 | 35 | 41 | 25 | 41 | |
| n. di domande di Sad accolte | 0 | 35 | 41 | 25 | 41 | |
| n. ore di SAD anziani erogate | 5.748 | 4.881,50 | 4.689,50 | 5.106 | 4.600,00 | |
| tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data di | 0 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| n. telesoccorso attivi nell'anno | 23 | 23 | Servizio cessato | 23 | Servizio cessato | |
| n. anziani in lungoassistenza | 6 | 6 | 42 | 18 | 42 | |
| n. anziani con contributo a sostegno della domiciliarità in carico al Consorzio | 22 | 23 | 37 | 27 | 37 | |
| n. utenti che usufruiscono del progetto Home Care Premium | 30 | 2 | 2 | 11 | 2 | |
| n. di anziani che usufruiscono di I. R. con quota sanitaria (nuovi per anno) | 14 | 17 | 16 | 16 | 16 | |
| n. domande mensa a domicilio presentate da soggetti anziani nell'anno | 53 | 59 | 79 | 64 | 79 | |
| n. domande accolte mensa a domicilio soggetti anziani | 53 | 59 | 79 | 64 | 79 | |
| n. pasti erogati nell'anno | 28.316 | 27.977 | 36.242 | 30.845 | 37.000 | |
| tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data di attivazione servizio mensa a domicilio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| Costo del personale assegnato al processo | 10.757,22 | 19.036,92 | 42.774,02 | 24.189,39 | 42.774,02 | |
| Costo del processo | 138.428,44 | 128.428,24 | 152.467,02 | 139.774,57 | 152.467,02 | |
| Rette di ricovero presso strutture esterne dimessi OO.PP. | 21.000,00 | 13.020,01 | 10.920,00 | 14.980,00 | 10.920,00 | |
| Rette di ricovero ex art. 26 presso strutture esterne | 66.000,00 | 58.277,90 | 58.340,00 | 60.872,63 | 58.340,00 | |
| Contributo integrazioni rette residenziali anziani | 40.000,00 | 37.106,08 | 40.433,00 | 39.179,69 | 40.433,00 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 5% | | | | |
| Maddalena Luminiello | D1 | 10% | | | | |
| Claudia Gambaro | D3 | 10% | | | | |
| Paola Cunego | D2 | 70% | | | | |
| Veruska Antoniotti | C2 | 20% | | | | |
| Roberta Barreca | D1 | 10% | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | |
| Nel 2019 si registra un incremento del dato "n. anziani in lungoassistenza" in quanto si considerano le visite domiciliari svolte con la dott.ssa Dell'Acqua dell'ASL NO per attivazione SAD | | | | | | |

| | | | | | | Anno | 2020 |
|---|---|------------------------------|--------------|---|--------------|----------------|------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | | |
| Programma | 03 INTERVENTI PER GLI ANZIANI | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Processo 8 | | | | | | | |
| Presidi e Centri Diurni per Anziani | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | |
| Mantenere la qualità delle cure fornite, anche attraverso il controllo dell'attività svolta dalla Cooperativa che gestisce le strutture | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | |
| Ospiti della struttura residenziale, famigliari, associazioni, cooperativa | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 | |
| Indici di Quantità | | | | | | | |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | | |
| n. unità operative totali Ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 0,88 | 1,16 | 0,95 | 1,00 | 0,95 | | |
| N. ospiti nei presidi nell'anno | 257 | 219 | 203 | 226 | 203 | | |
| di cui N. nuovi inserimenti | 97 | 48 | 38 | 61 | 38 | | |
| C.D.I. | 61 | 63 | 58 | 61 | 58 | | |
| C.D. (Cerano) | 7 | 9 | 5 | 7 | 5 | | |
| Indici di Costo | | | | | | | |
| Costo del personale assegnato al processo | 31.273,52 | 37.410,71 | 38.371,05 | 35.685,09 | 38.371,05 | | |
| Costo del processo | 4.602.546,58 | 4.228.305,16 | 4.162.836,22 | 4.331.229,32 | 4.162.836,22 | | |
| Costo dei servizi appaltati per i presidi per anziani | 4.072.552,50 | 3.658.744,05 | 3.709.965,17 | 3.813.753,91 | 3.709.965,17 | | |
| Costo dei servizi appaltati per i centri diurni per anziani | 390.000,00 | 465.000,00 | 370.000,00 | 408.333,33 | 370.000,00 | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | | Tipo | costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 5% | | N. 1 Direttore sanitario | | | |
| Maddalena Luminiello | D1 | 20% | | | | | |
| Gambaro Claudia | D3 | 30% | | | | | |
| Veruska Antoniotti (presidi anziani) | C2 | 20% | | | | | |
| Paola Cunego | D2 | 20% | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | |

95%

| | | | | | | | Anno | 2020 |
|--|---|------------------------------|--------------|---|--------------|----------------|------|------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | | | |
| Programma | 04 INTERVENTI PER SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE | | | | | | | |
| Processo 9 | | | | | | | | |
| Gestire interventi a favore di persone in difficoltà | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Accoglienza e informazione per orientare all'uso delle risorse, presa in carico per progettazione e sostegno nella risoluzione dei problemi. | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini e destinatari degli interventi del Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | | | |
| n. unità operative totali Ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | | | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 2,84 | 2,83 | 5,55 | 3,74 | 5,55 | | | |
| n. richieste di accoglienza al Segretariato Sociale - SUSS | 2.240 | 2.260 | 2.500 | 2.333 | 2.500 | | | |
| n. prese in carico da parte del servizio sociale professionale | 1.743 | 1.763 | 1.820 | 1.775 | 1.820 | | | |
| n. invii ad altre Aree Specialistiche (Disabilità/Minori) | 293 | 293 | 350 | 312 | 350 | | | |
| n. progetti individualizzati P.A.S.S. | 48 | 5 | 15 | 23 | 15 | | | |
| n. sfratti e/o pignoramenti | 63 | 75 | 70 | 69 | 70 | | | |
| n. relazione per richieste di contribuzione economica | 774 | 900 | 1.025 | 900 | 1.025 | | | |
| n. domande accolte rei fino a marzo 2019 | | 0 | 14 | 5 | 0 | | | |
| n. casi RdC ambito (piattaforma Gepi+ Anpal+ pensioni di cittadinanza) | | | 778 | 778 | 778 | | | |
| n. casi piattaforma Gepi (in carico al servizio sociale) | | | 340 | 340 | 340 | | | |
| n. progetti RdC piattaforma Gepi (ottobre/dicembre 2019) | | | 93 | 93 | 300 | | | |
| n. presa in carico utenti per buoni servizi al lavoro, colloquio preventivo e invio agenzia accreditata | | 0 | 50 | 17 | 50 | | | |
| n. di casi previsti nel progetto wecare | | - | 30 | 10 | 30 | | | |
| n. tirocini attivati buoni servizi al lavoro con agenzia accreditata | | | 8 | | 8 | | | |
| n. anziani in lungoassistenza | 6 | 6 | 42 | 18 | 42 | | | |
| n. anziani con contributo a sostegno della domiciliarità in carico al | 22 | 23 | 37 | 27 | 37 | | | |
| n. utenti che usufruiscono del progetto Home Care Premium | 30 | 2 | 0 | 11 | 0 | | | |
| n. di anziani che usufruiscono di I. R. con quota sanitaria (nuovi per anno) | 14 | 17 | 20 | 17 | 20 | | | |
| n. domande mensa a domicilio presentate da soggetti anziani | 53 | 59 | 80 | 64 | 80 | | | |
| n. domande accolte mensa a domicilio soggetti anziani | 53 | 59 | 80 | 64 | 80 | | | |
| n. pasti erogati nell'anno | 28.316 | 27.977 | 37.000 | 31.098 | 37.000 | | | |
| tempo medio trascorso dalla data di richiesta alla data di attivazione | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del personale assegnato al processo | 99.786,92 | 101.620,87 | 134.902,68 | 112.103,49 | 134.902,68 | | | |
| Costo del processo | 778.684,92 | 736.433,75 | 1.260.092,45 | 925.070,37 | 1.260.092,45 | | | |
| Progetti territorio | 94.240,10 | 80.000,00 | 569.690,92 | 247.977,01 | 569.690,92 | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | costo | | | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 5% | | | | | | |
| Laura Cottafavi | D4 | 25% | | | | | | |
| Maddalena Luminiello | D1 | 70% | | | | | | |
| Roberta Barreca | D1 | 90% | | | | | | |
| Gessica Donsi' | D1 | 100% | | | | | | |
| Antonella Porcheddu td | D1 | 100% | | | | | | |
| Valentina Portelli td | D1 | 100% | | | | | | |
| Francesca Carmine | D1 | 20% | | | | | | |
| T. det. Amm. dal 01/10/2019 | D1 | 20% | | | | | | |
| tempo det. AS dal 01/06/2019 | D1 | 100% | | | | | | |
| Valentina Bertone | D4 | 5% | | | | | | |
| Antonioti | C2 | 20% | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |

Nel 2018 sono state imputate al processo le risorse assegnate al consorzio nell'ambito del Piano per il contrasto della povertà, per un totale di € 315.808,70, dei quali € 92.733,00 destinati all'incremento del personale destinato al servizio sociale professionale. Dette risorse sono state successivamente imputate al FPV con possibilità di utilizzo a partire dal 2019. Nel 2020 alcune voci subiranno modifiche in quanto viene meno la misura di contrasto alla povertà "Reddito di cittadinanza" e si darà prosecuzione al "Reddito di cittadinanza", nelle sue declinazioni.

| | | ANNO | 2020 | | | |
|--|---|---|---|---------------------|-------------|----------------|
| Misurazione della performance | | | | | | |
| Missione | 15 POLITICHE PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE | | | | | |
| Programma | 2 FORMAZIONE PROFESSIONALE | | | | | |
| Processo 10 | | | | | | |
| Gestione agenzia formativa | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Programmazione e gestione dell'attività dell'Agenzia Formativa | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Amministratori/Funzionari e dipendenti /Utenti | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| n. totale dipendenti | 26,00 | 40,00 | 48,00 | 38,00 | 48,00 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 0,23 | 0,20 | 0,22 | 0,22 | 0,22 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| costo del personale assegnato al processo | 9.234,84 | 8.590,36 | 9.362,28 | 9.062,49 | 9.362,28 | |
| costo complessivo del processo | 18.785,05 | 14.298,57 | 17.862,28 | 16.981,97 | 17.862,28 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | N. ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 2% | | | | |
| Laura Cottafavi | D4 | 5% | | | | |
| Cristina Menoni | C2 | 5% | | | | |
| Marinella Balbinutti | D5 | 5% | | | | |
| Veruska Antoniotti | C2 | 5% | | | | |

| | | | | | Anno | 2020 |
|---|--|------------------------------|---|---------------------|-------------|----------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| Programma | 02 INTERVENTI PER LA DISABILITA | | | | | |
| Processo 11 | | | | | | |
| SERVIZIO TUTELE | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Garantire l'attività amministrativa correlata alla funzione di tutela e amministrazione di sostegno | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 84.274 | 76.343 | 84.274 | |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| n. unità operative totali Ente | 26 | 40 | 48 | 38,00 | 48 | |
| n. unità operative del processo (rapportate in % impiego sul processo) | 1,46 | 1,54 | 0,75 | 1,25 | 0,75 | |
| numero complessivo tutele e A.S in capo ai Sindaci | 4 | 2 | 2 | 0 | 2 | |
| numero complessivo tutele e A.d.S in capo ad Avvocati | | | 15 | | 17 | |
| numero complessivo tutele e A.S in capo all Ente | 5 | 20 | 27 | 17 | 29 | |
| numero ricorsi presentati dall'Ente nell'anno | 11 | 5 | 13 | 10 | 10 | |
| numero tutele anziani/disabili in capo a Responsabile Servizio Strutture | 1 | 20 | 18 | 13 | 20 | |
| numero tutele minori in capo a Responsabile Servizio Territorio | 7 | | 1 | 3 | 1 | |
| numero tutele minori in stato di adottabilità in capo a Responsabile Servizio Territorio | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| numero tutele minori stranieri non accompagnati e/o richiedenti asilo in capo a Responsabile Servizio Territorio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| numero tutele disabili in capo a personale amministrativo | | 1 | 1 | | 1 | |
| numero tutele disabili in capo ad Assistente Sociale | | 3 | 1 | | 1 | |
| numero tutelati a domicilio | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| numero amministrati a domicilio | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| numero di rendicontazione al Giudice Tutelare | 0 | 4 | 13 | 6 | 16 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| Costo del personale assegnato al processo | 53.370,22 | 52.812,13 | 26386,05 | 44.189,47 | 26386,05 | |
| Costo del processo | 53.872,86 | 5.629.349,00 | 26.886,05 | 1.903.369,30 | 26.886,05 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | Costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 5% | | | | |
| | | | | | | |
| Arianna Lovati | D1 | 50% | | | | |
| Claudia Gambaro | D3 | 10% | | | | |
| | | | | | | |
| Rosanna Sturaro | B5 | 10% | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | |
| <p><i>Le funzioni di amministratore di sostegno e di tutore degli utenti sono assunte dal Direttore e dai Responsabili di Servizio Claudia Gambaro e Laura Cottafavi (e fino alla data di cessazione dal servizio, il 28.02.2018, dalla Responsabile del Settore Strutture Maria Giulia Donati) nonché dai dipendenti Arianna Lovati e Rosanna Sturaro. La dipendente Veruska Antoniotti svolge funzioni di supporto al servizio tutele. L'attività dell'ufficio tutele fa capo alla Responsabile di Servizio Claudia Gambaro ed è gestita in collaborazione con l'Assistente Sociale Arianna Lovati: nell'annualità 2019 entrambe, per il territorio ex cisa ovest ticino, hanno gestito situazioni di tutele/curatele/AdS. La dipendente Sturaro è ancora AdS di un soggetto disabile.</i></p> | | | | | | |

| | | | | | Anno | 2020 |
|--|--|------------------------------|---|---------------------|--------------|----------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | |
| MISSIONE | 12 DIRITTI SOCIALI , POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE | | | | | |
| Programma | 01 INTERVENTI PER L'INFANZIA EI MINORI E PER GLI ASILI NIDO | | | | | |
| | 02 INTERVENTI PER LA DISABILITA | | | | | |
| | 03 INTERVENTI PER GLI ANZIANI- | | | | | |
| | 04 INTERVENTI PER SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE | | | | | |
| Processo 12 | | | | | | |
| SERVIZI EX CISA 24 | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | |
| Gestione dei servizi socio-assistenziali erogati nei comuni dell'ex Cisa 24 a far tempo dal 1.07.2018 | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | |
| Indici | | | | | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | media triennio prec | Atteso 2020 | Raggiunto 2020 |
| Popolazione | 60.579 | 84.176 | 23.308 | 56.021 | 23.308 | |
| Indici di Quantità | | | | | | |
| n. unità operative totali Ente (solo dipendenti ex CISA 24, comprese unità in somministrazione) | 17 | 15,08 | 15 | 15,69 | 15 | |
| numero segretariato sociale | 345 | 332 | 341 | 339,33 | 345 | |
| numero complessivo utenti assistenza domiciliare | 67 | 63 | 71 | 67,00 | 70 | |
| numero complessivo utenti telesoccorso | 6 | | | 2,00 | | |
| numero complessivo utenti fruitori servizio trasporti | 20 | 14 | 14 | 16,00 | 15 | |
| numero minori in struttura semi-residenziale | 1 | 2 | 2 | 1,67 | 2 | |
| numero minori in struttura residenziale | 18 | 11 | 11 | 13,33 | 2 | |
| numero disabili in struttura semi-residenziale | 5 | 3 | 3 | 3,67 | 3 | |
| numero disabili in Centro Diurno (Recetto) | 17 | 17 | 17 | 17,00 | 18 | |
| numero disabili in struttura residenziale | 31 | 22 | 21 | 24,67 | 23 | |
| numero ex op in struttura | 2 | 1 | 1 | 1,33 | 1 | |
| numero borse lavoro/tirocini finanziati dall'ente | 5 | 3 | 3 | 3,67 | 3 | |
| numero minori seguiti in educativa e/o luogo neutrc | 26 | 26 | 27 | 26,33 | 26 | |
| numero minori seguiti con decreto del TM | 55 | 61 | 63 | 59,67 | 65 | |
| numero minori seguiti | 98 | 102 | 104 | 101,33 | 105 | |
| numero minori con procedimento penale | 4 | 5 | 6 | 5,00 | 5 | |
| numero adulti seguiti in collaborazione altri serviz | 85 | 87 | 89 | 87,00 | 90 | |
| numero valutazioni geriatriche | 48 | 45 | 46 | 46,33 | 45 | |
| numero adozioni (valutazione-abbinamento) | 6 | 7 | 6 | 6,33 | 5 | |
| numero affidamenti familiari | 21 | 16 | 15 | 17,33 | 15 | |
| numero tutele, curatele, AdS | 26 | 27 | 22 | 25,00 | 25 | |
| numero beneficiari DGR 39/DGR 56 | 37 | 37 | 37 | 37,00 | 38 | |
| Indici di Costo | | | | | | |
| Costo del personale assegnato al processo | 53.370,22 | 261.826,57 | 506.516,89 | 273.904,56 | 506.516,89 | |
| Costo del processo | 53.872,86 | 1.004.582,44 | 1.949.638,68 | 1.002.697,99 | 1.949.638,68 | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | |
| Nome e cognome | Livello | % tempo dedicato al processo | Tipo | Costo | | |
| Stefania Demarchi dal 01/05/2019 | Direttore | 8% | | | | |
| Valentina Bertone | D4 | 80% | | | | |
| Enrica Premoli | D4 | 100% | | | | |
| Cristina Chersan | D5 | 100% | | | | |
| Mimosa Paolotti | D3 | 100% | | | | |
| Bruno Giro | D3 | 100% | | | | |
| Pietro Gulfo | D3 | 100% | | | | |
| Maria Rosa Capri | B6 | 100% | | | | |
| Rita Volpe | B6 | 100% | | | | |
| Paolo Silvestri | B6 | 100% | | | | |
| Francesca Russotto | B6 | 100% | | | | |
| Chiara Gavinelli | B6 | 100% | | | | |
| Tiziana Mattioli | B6 | 100% | | | | |
| Giovanna Longhi | B6 | 100% | | | | |
| Nora Pagani | B6 | 100% | | | | |
| Antonella Cremon | B6 | 100% | | | | |

A seguito dell'avvio della gestione unificata dei servizi CISA Ovest Ticino – Cisa 24 , si è inteso proseguire la gestione dei servizi svolti, fino alla data del 30 giugno 2018, dal disciolto consorzio CISA 24, per il periodo presunto di un anno a far tempo dalla data di avvio della gestione unificata, provvedendo alla progressiva integrazione dei servizi medesimi. Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 30 del 2 luglio 2018 è stato quindi stabilito, in attesa di una possibile rivalutazione più complessiva

indefessimi. Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 39 del 2 luglio 2016 è stato quindi stabilito, in attesa di una possibile rivalutazione più complessiva dell'organizzazione consortile, ed in conseguenza della necessità di dare continuità ai servizi socio-assistenziali erogati nei comuni dell'ex Cisa 24, di istituire una nuova Area gestionale, denominata Area Servizi Socio Assistenziali - Settore Ex Cisa 24. I dati di attività sono stati considerati su base annua, ai fini del confronto con le precedenti annualità (dati CISA 24 - le annualità 2015-2016 e parte 2017 comprendono anche i Comuni di Briona, Carpignano Sesia e Fara Novarese, che hanno aderito al Consorzio C.A.S.A. dal 1.04.2017)