








































					ANNO	2012	
<b>Obiettivo di macroattività</b>							
<b>Misurazione della performance</b>							
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>						
Servizio	<i>Servizio Infanzia e Famiglia</i>						
Ufficio/Centro di Costo	<i>10101/10103</i>						
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>						
<b>Macroattività 2</b>							
<b>Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia</b>							
<b>Finalità della Macroattività</b>							
<b>Garantire il livello qualitativo dei servizi educativi per la prima infanzia</b>							
<b>Stakeholders</b>							
<b>Famiglie con bimbi 0-3 anni</b>							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% di utilizzo del servizio</b> (posti occupati/posti disponibili)		100%	100%	100%	<b>0,00%</b>		
<b>% di utenti potenziali</b> (richieste pervenute/bimbi residenti 0-3 anni)		5,23%	4,03%	5,57%	<b>27,53%</b>		
<b>n. giorni annuali di apertura del servizio</b>		222	226	224	<b>-0,88%</b>		
<b>n. ore settimanali servizio</b>		50	50	50	<b>0,00%</b>		
<b>% di rinunce</b> (numeri rinunce/numero iscritti)		13,61%	14,53%	12,09%	<b>-16,84%</b>		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
<b>Tempo medio in lista di attesa (in mesi)</b>		8	8	8	<b>0,00%</b>		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>% di copertura del servizio</b> (provento/spesa del processo)		34,92%	29,63%	29,96%	<b>1,12%</b>		
<b>Spesa unitaria</b> (spesa del processo/n. utenti)		€ 11.424,16	€ 12.272,73	€ 12.021,68	<b>-2,05%</b>		
<b>Spesa procapite del servizio</b> (spesa complessiva del processo/popolazione)		€ 28,51	€ 27,93	€ 27,19	<b>-2,66%</b>		
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)		92,33%	90%	92,69%	<b>2,99%</b>		
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)		n.d.	70%	n.d.	<b>IMP.</b>		
<b>Note</b>							





		ANNO	2012		
<b>Obiettivo di macroattività</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>				
Servizio	<i>Servizio Minori</i>				
Ufficio/Centro di Costo	<i>10102</i>				
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>				
<b>Macroattività 3</b>					
<b>Gestire i servizi per i minori</b>					
<b>Finalità della Macroattività</b>					
<b>Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie</b>					
<b>Stakeholders</b>					
<b>Famiglie con minori assistiti</b>					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/domande presentate)	16,61%	16,87%	14,42%	<b>-14,49%</b>	
<b>% di assistiti</b> (minori assistiti/minori presenti sul territorio)	10,30%	10%	11,27%	<b>12,74%</b>	
<b>Media minori assistiti da operatore</b> (minori assistiti/n.operatori del servizio)	67,75	69	94	<b>35,33%</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempi medi di attivazione del servizio (gg.)</b> (dalla data del primo contatto alla presa in carico)	10	10	10	<b>0,00%</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>contributo medio erogato alle famiglie</b> (totale contributi erogati /n° contributi erogati)	751,24	500,00	858,73	<b>71,75%</b>	
<b>Note</b>					

					ANNO	2012	
<b>Obiettivo di macroattività</b>							
<b>Misurazione della performance</b>							
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>						
Servizio	<i>Servizio Disabili</i>						
Ufficio/Centro di Costo	<i>10402</i>						
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>						
<b>Macroattività 4</b>							
<b>Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili</b>							
<b>Finalità della Macroattività</b>							
<b>Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, attraverso la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia</b>							
<b>Stakeholders</b>							
<b>Diversamente abili e loro famiglie</b>							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/domande presentate)		100%	100%	100%	<b>0,00%</b>		
<b>Media diversamente abili assistiti da operatore</b> (diversamente abili in carico/n. operatori del servizio)		25,88	28	31	<b>10,71%</b>		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
<b>Tempi medi di attivazione del servizio (gg.)</b> (dalla data richiesta alla data di presa in carico)		3	3	3	<b>0,00%</b>		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>Spesa media annuale collocamento in struttura</b> (importo integrazione rette per collocamento in struttura/n. integrazioni rette per collocamento in struttura)		€ 19.146,88	€ 21.285,71	€ 20.234,45	<b>-4,94%</b>		
<b>Contributo medio economico extra rette</b> (importo totale contributi economici extra rette/n. contributi economici extra rette)		€ 955,96	€ 948,28	€ 1.076,50	<b>13,52%</b>		
<b>Note</b>							

					ANNO	2012	
<b>Obiettivo di macroattività</b>							
<b>Misurazione della performance</b>							
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>						
Servizio	<i>Servizio Adulti</i>						
Ufficio/Centro di Costo	<i>10403</i>						
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>						
<b>Macroattività 5</b>							
<b>Gestire servizi sociali per adulti</b>							
<b>Finalità della Macroattività</b>							
<b>Gestione di progetti volti alla realizzazione di interventi a sostegno dell'autonomia delle persone e dei processi di inclusione sociale</b>							
<b>Stakeholders</b>							
<b>Adulti ospitati / Famiglie</b>							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande ricevute)		100%	100%	100%	<b>0,00%</b>		
<b>% di assistiti</b> (adulti assistiti/adulti presenti sul territorio)		2,34%	2,31%	3,22%	<b>28,40%</b>		
<b>Media adulti assistiti da operatore</b> (adulti assistiti/n.operatori del servizio)		73,96	73,33	92,70	<b>26,41%</b>		
<b>% fruizione attività</b> (n. fruitori attività/n. iniziative)		25,00%	33%	14%	<b>-58,33%</b>		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
<b>Tempo medio risposta lista d'attesa per le strutture residenziali (gg.)</b>		n.d.	15	15	<b>0,00%</b>		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>Spesa media annuale collocamento in struttura</b> (importo integrazione rette/n. integrazioni rette)		€ 6.645,70	€ 8.000,00	€ 4.713,09	<b>-41,09%</b>		
<b>Contributo medio economico</b> (importo totale contributi economici/n. contributi economici)		464,06	750	551	<b>-26,55%</b>		
<b>Note</b>							

					ANNO	2012
<b>Obiettivo di macroattività</b>						
<b>Misurazione della performance</b>						
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>					
Servizio	<i>Servizio Anziani</i>					
Ufficio/Centro di Costo	<i>10401</i>					
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>					
<b>Macroattività 6</b>						
<b>Gestire i Servizi di Assistenza agli anziani e sussidi ricoveri</b>						
<b>Finalità della Macroattività</b>						
<b>Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.</b>						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
<b>% soddisfazione delle richieste (SAD)</b> (domande accolte/domande ricevute)		78,72%	90%	68%	<b>-24,44%</b>	
<b>% di assistiti</b> (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)		2,41%	2,38%	2,25%	<b>-5,55%</b>	
<b>Media anziani assistiti da operatore</b> (fruitori sad/n.operatori del servizio)		80,74	127,78	121,44	<b>-4,96%</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
<b>Tempi medi di attivazione del servizio (gg.)</b> (dalla data richiesta alla data di presa in carico)		15	15	15	<b>0,00%</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>% di copertura dell'integrazione rette</b> (importo rette da ricoverati/importo integrazioni rette)		2,67%	0,46%	3,50%	<b>661,97%</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>% gradimento servizio</b> (indagine tra gli stakeholder)		n.d.	90%	91,64%	<b>1,82%</b>	
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)		n.d.	70%	81%	<b>15,71%</b>	
<b>Note</b>						

					ANNO	2012			
<b>Obiettivo di macroattività</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilit	<b>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</b>								
Servizio	<b>Servizio Lavoro</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>10404</b>								
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>								
<b>Macroattività 8</b>									
<b>Gestire le iniziative per l'opportunità occupazionale</b>									
<b>Finalità della Macroattività</b>									
<b>Gestire un servizio di progettazione e articolazione di interventi con compiti di individuare proposte e opportunità per le persone seguite dal Settore Politiche Sociali e con il problema del lavoro</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini in cerca di occupazione</b>									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Anno precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% di efficacia dei servizi</b> (n. colloqui/n. richieste)					600%	600%	600%	<b>0,00%</b>	
<b>Tasso di offerta</b> (n°progetti attivati/n°colloqui)					69,77%	92,16%	84,77%	<b>-8,02%</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempi medi di attivazione del servizio</b> (dalla data del primo contatto alla presa in carico)					28	30	27	<b>-10,00%</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Importo medio erogato interventi di sostegno al lavoro</b> (Importo erogato per interventi di sostegno al lavoro)/n° progetti attivati					€ 860,85	€ 425,53	€ 390,05	<b>-8,34%</b>	
<b>Note</b>									
I primi interventi a sostegno del lavoro sono stati attivati con decorrenza luglio 2010.									
Nell'indicatore % di efficacia dei servizi: spesso i colloqui con gli operatori hanno una frequenza > 1									

		ANNO	2012		
<b>Obiettivo di macroattività</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>				
Servizio	<i>Servizi Sociali d'Ambito</i>				
Ufficio/Centro di Costo	<i>10450</i>				
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>				
<b>Macroattività 9</b>					
<b>Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona</b>					
<b>Finalità della Macroattività</b>					
<b>Promuovere connessioni a livello sovracomunale per strutturare politiche sociali e un sistema integrato di servizi alla persona a livello locale</b>					
<b>Stakeholders</b>					
<b>Cittadini/Destinatari degli interventi del Piano di Zona</b>					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% personale su popolazione</b> (n.operatori del servizio/popolazione del distretto)	0,0037%	0,0039%	0,0039%	<b>-0,03%</b>	
<b>Media servizi attivati per operatore</b> (n. servizi attivati/n. dipendenti del servizio)	1,95	2	2	<b>8,33%</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio per l'attivazione dei servizi (gg.)</b>	10	10	10	<b>0,00%</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Spesa unitaria del servizio</b> (Importi complessivi per Servizi Sociali d'Ambito e Piani di Zona/Popolazione del Distretto di Lecco)	€ 29,48	€ 37,13	€ 31,95	<b>-13,93%</b>	
<b>Note</b>					