



Città di Pioltello
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Alla cortese attenzione di
Arch. Paolo Margutti
Amministratore Unico Azienda Speciale Futura

OGGETTO: PERFORMANCE 2016

La presente relazione illustra il raggiungimento degli obiettivi aziendali contenuti nel Piano della performance pubblicato sul sito web aziendale, a norma di legge (http://www.aziendafutura.org/j3/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=148).

Obiettivi della Direzione

Con riferimento a quanto in oggetto, l'Organo Amministrativo ha fissato per l'anno 2016 in capo al Direttore dell'Azienda i seguenti obiettivi:

- a) redazione di un piano di sviluppo aziendale triennale, con esplicitati criteri e priorità;
- b) vigilanza sul rispetto del contenimento delle spese, la cui entità dovrà essere tale da almeno assorbire e compensare il diminuito trasferimento dal Comune di Pioltello all'Azienda Futura (- € 28.000);
- c) monitoraggio dei pagamenti degli utenti in modo trimestrale e avvio procedura di recupero entro i successivi 30 giorni;
- d) nel primo semestre dell'anno individuazione di "set" di indicatori di attività e performance e nel secondo semestre avvio della rilevazione di indicatori di attività e performance.

La presente relazione compendia i risultati raggiunti a fronte di questi obiettivi.



Città di Pioltello
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

A) PIANO DI SVILUPPO AZIENDALE TRIENNALE 2017-2019

Con deliberazione n. 4 del 19.4.2016, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ha stabilito di fissare, tra gli obiettivi per la Direzione aziendale relativi all'anno 2016, la redazione di un piano di sviluppo aziendale triennale, con esplicitati criteri e priorità.

Si tratta di elaborare un documento programmatico che non vuole sovrapporsi al Piano Programma, già previsto dall'art. 114 TUEL quale atto fondamentale dell'Azienda Speciale. A differenza di un Piano Programma, più ancorato alla realtà gestionale, un Piano di sviluppo triennale ha la possibilità di delineare una serie di ambiti di sviluppo che travalicano il futuro prossimo e possono spaziare nel futuro più remoto e nelle sue diverse ipotesi.

Va detto che, dalla redazione dell'ultimo Piano Programma (settembre 2016), alcune importanti novità si sono realizzate.

Il Comune di Pioltello ha deliberato di assegnare all'Azienda Speciale Futura una serie di servizi ulteriori rispetto a quanto già trasferito in passato. In particolare, sono stati affidati all'Azienda:

1. il servizio educativo a favore di minori e centro di aggregazione giovanile;
2. il pre e post scuola della scuola primaria;
3. le prestazioni psicopedagogiche in ambito scolastico.

Ciò significa, oltre ad un investimento del Comune di Pioltello sul proprio ente strumentale, anche che sono entrati nel portafoglio aziendale alcuni servizi in grado di creare sinergie e razionalizzazioni sia con altri interventi aziendali, sia con alcune delle figure professionali già presenti in organico.

Il servizio educativo a favore di minori e centro di aggregazione giovanile è in questi giorni oggetto di una procedura di affidamento a terzi, al fine di individuare un partner competente ed affidabile nell'area minori e in quella delle politiche giovanili.

Il servizio di pre e post scuola della scuola primaria è invece suscettibile di essere accorpato con il centro ricreativo diurno estivo, altro servizio aggregativo già gestito dall'Azienda, e riassunto in un'unica gestione esternalizzata mediante procedura di selezione dell'appaltatore.

Le prestazioni psicopedagogiche in ambito scolastico costituiscono un servizio che da un lato esplora un ambito – quello del rapporto tra famiglia e servizi di educazione/istruzione – sul quale l'Azienda ha già una notevole esperienza; dall'altro incrocia alcune specifiche competenze e professionalità già ricomprese nell'organico dell'Azienda, dal momento che la coordinatrice dell'Area Prima Infanzia, psicologa, ha in curriculum questo tipo di esperienza professionale: ciò consente una sicura regia aziendale del servizio ed un contenimento del costo dello stesso in quanto la risorsa indicata è già a costo con contratto di lavoro a tempo indeterminato. Per quanto riguarda le altre figure di psicologo scolastico, si tratta di reperire la prestazione professionale o di servizio, prevedibilmente per ulteriori 3 figure.

Più in generale l'acquisizione di questi nuovi servizi consente di fare una riflessione sulla **intrinseca capacità gestionale** di un'Azienda Speciale, ente pubblico sottoposto ai vincoli – seppur in forma attenuata – delle pubbliche amministrazioni in materia di reclutamento del personale.

Tali vincoli, e *in primis* il rispetto dei principi di imparzialità dell'azione amministrativa, costituiscono un ostacolo oggettivo alla gestione di servizi ad elevato coefficiente di frammentazione oraria, di turnazione e di sostituzione, come nel caso di servizi stagionali come il centro ricreativo diurno estivo oppure come nel caso di servizi



Città di Pineteto
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

estremamente frazionati nell'orario come il pre e post scuola; ecco spiegata la scelta di erogarli mediante affidamento a terzi.

Al contrario, i sopra richiamati vincoli normativi si armonizzano bene con la gestione di servizi caratterizzati da un'elevata standardizzazione oraria delle prestazioni (come nel caso del lavoro programmato su turni). Di questa tipologia di servizi fanno parte, sicuramente, le unità d'offerta che prevedono, oltre alla resa delle prestazioni sociali o socio-sanitarie, anche la gestione di strutture, come nel caso dei servizi alla Prima Infanzia (Nidi e CPI, ad oggi *core business* dell'Azienda Speciale Futura), ma anche dei servizi residenziali per minori (comunità, alloggi), dei servizi a standard per le persone disabili (comunità, CSE, SFA, CDD, RSD) e anziane (CDI, RSA).

Dunque, l'Azienda Speciale risulta essere una tipologia di ente pubblico particolarmente **adatta a gestire servizi standardizzati** con elevato livello di programmazione della selezione e della gestione delle risorse umane.

Da questa consapevolezza circa i vincoli e le opportunità gestionali dell'Azienda Speciale discende l'opportunità di impostare lo sviluppo dell'Azienda Futura sulla base di un "Piano industriale", che sappia sfruttare le molte e diversificate risorse che un ente strumentale può mettere a disposizione degli enti locali a cui fanno riferimento.

Al fine di sviluppare una traccia di Piano industriale, è necessario dare una lettura aggiornata dello scenario entro cui oggi si sviluppa il welfare territoriale in capo agli enti locali.

In generale assistiamo da tempo ad una curva decrescente dei trasferimenti agli enti locali, il cui risultato è la forte riduzione delle risorse dedicate ai servizi.

Inoltre, si sono moltiplicate le fonti di finanziamento dei servizi: risorse proprie, fondi UE, fondi nazionali (FNPS, PNA), fondi regionali (FSR), bandi di soggetti privati (fondazioni bancarie e di comunità), ecc.

Infine, è intervenuta la dimensione della programmazione sociale e socio-sanitaria, che coinvolge ambiti sempre più ampi (si pensi alla recente legge di riforma lombarda 23/2015).

La pluralità delle linee di finanziamento, unita alla molteplicità delle risposte di servizio messe in campo dai diversi soggetti pubblici e privati, costruiscono lo spazio territoriale in cui si sviluppa il welfare locale. Questo spazio ormai tende a travalicare i ristretti confini comunali; ciò da un lato a causa della mobilità delle persone e delle famiglie nei diversi ambiti della vita (abitare, lavoro, educazione/istruzione, assistenza e cura, ecc...) e dall'altro lato in ragione dell'affermazione di modelli di gestione associata dei servizi, capaci di dare risposte più efficienti, efficaci ed integrate nonché, talora, più economiche.

A ciò si aggiunge una considerazione di tipo organizzativo, relativa al crescente carico di cui i soggetti titolari/erogatori di servizi si devono fare portatori, in termini di obblighi, di compliance normativa e di debito informativo verso gli enti finanziatori del welfare (Regione, ATS, Comuni in forma associata, soggetti privati finanziatori su bandi, ecc.). Tutto ciò comporta un'efficace risposta sul piano organizzativo, da parte dei titolari/erogatori, mediante la creazione di uffici più competenti, il cui costo si scarica inevitabilmente sui servizi a cui sono dedicati.

Pertanto, il piano di sviluppo di un'Azienda Speciale deve tenere in considerazione lo scenario territoriale di riferimento e le dinamiche profonde che lo attraversano. In questo senso, come accennato, il ristretto ambito dei confini territoriali comunali (ad



Città di Pioltello
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

eccezione delle città metropolitane e dei comuni capoluogo) non appare caratterizzato da una **dimensione ottimale** che consenta di affrontare le sfide del nuovo welfare. Ciò suggerisce di percorrere la strada di un dimensionamento su più larga scala, come peraltro previsto dalla recente legge regionale di riforma del welfare lombardo: infatti, la dimensione scelta dalla riforma per la programmazione e la governance socio-sanitaria non è più l'ambito distrettuale ma il Distretto, ovvero l'intero territorio dell'ATS. Per Pioltello significa che l'orizzonte si sposta nell'intera area della Martesana.

In questo scenario così ingrandito, che ruolo può giocare l'Azienda Speciale Futura? Certamente dipende dal ruolo del Comune di Pioltello, che resta uno dei comuni più importanti della nuova macro-area distrettuale. Tuttavia, l'Azienda ha alcune carte che oggettivamente possono essere giocate.

Innanzitutto non vi sono altre Aziende Speciali "sociali" sul territorio, fatta eccezione per l'Azienda Speciale di Segrate (che eroga alcuni servizi sociosanitari – farmacie comunali, servizio di prenotazioni ospedaliere, servizi domiciliari agli anziani – e gestisce la tutela minori – servizio minori, servizio affidi). A Melzo vi è una Azienda Speciale che gestisce solo le farmacie.

Poi, l'Azienda Futura si presenta come **il più importante gestore di servizi alla prima infanzia** dell'intero distretto e di tale posizionamento potrebbe certamente farne un punto di forza. Pioltello è rimasto l'unico territorio in cui a fianco dei nidi, siano rimasti i servizi di Tempo per le famiglie che anni fa erano presenti in tutta l'area della Martesana; pertanto, è ormai consolidato un "sistema di servizi alla prima infanzia" che fa di Pioltello un unicum nell'area.

Poi vi sono i potenziali indirizzi di sviluppo. Se, come ricordato, le Aziende Speciali sono particolarmente adatte a gestire servizi standardizzati con elevato livello di programmazione della selezione e della gestione delle risorse umane, i Comuni del Distretto potrebbero conferire in gestione associata, ad una Azienda Consortile, sia le **strutture alla prima infanzia**, sia le **strutture per l'utenza non autosufficiente**. Se è vero che la recente riforma riguarda il comparto socio-sanitario, non è difficile intuirne i risvolti e le linee di sviluppo future anche sul comparto sociale.

Futura potrebbe certamente candidarsi come player per la gestione associata delle strutture della prima infanzia. Tuttavia, anche in forza delle competenze e delle professionalità che vi sono all'interno del suo organico, potrebbe essere un soggetto gestore capace di intervenire nelle diverse altre gestioni associate che si dovessero profilare.

È chiaro che la gestione associata prevede che l'Azienda modifichi la sua natura statutaria, da ente strumentale di un singolo Comune ad ente pubblico consortile. Ciò richiede, prima ancora dei passaggi convenzionali e statutari che sarebbero necessari, una convergenza politica da parte di alcuni Comuni eventualmente interessati.

In definitiva, resta come punto fermo l'identità dell'Azienda Speciale quale braccio operativo dei comuni nella gestione di servizi (e talora delle funzioni) che la legge assegna ad essi.

È un braccio operativo particolarmente utile in ambiti sovracomunali, poiché consente sia di mantenere una forte regia pubblica del welfare territoriale (attraverso l'Assemblea Consortile e il CdA), sia di coniugare una programmazione ormai di livello superiore con delle gestioni associate connotate da efficacia, efficienza, economicità.

La Martesana è oggi uno dei pochi territori che non si è dotato di questo strumento consortile, ampiamente diffuso nel resto del territorio della Città Metropolitana milanese e in Lombardia in genere.

Restano, a monte di questi ragionamenti, nodi politici che esulano dalle nostre competenze. Tuttavia, crediamo di poter indicare quanto sopra esposto come scenario possibile e praticabile in un ragionamento sul futuro della scrivente Azienda.

B) VIGILANZA SUL RISPETTO DEL CONTENIMENTO DELLE SPESE

Il Comune di Pioltello ha programmato di trasferire ad Azienda, quale corrispettivo per i servizi, un massimo di € 680.000 per l'anno 2016.

Si tratta di un obiettivo non di poco conto, soprattutto se sommato alla già realizzata riduzione del trasferimento comunale che nel 2014 ammontava a € 758.000.

I tre prospetti di verifica trimestrale indicano che tale obiettivo, per l'anno 2016, è in corso di raggiungimento. Tuttavia, solo in sede di bilancio definitivo, nei primi mesi del 2017, sarà possibile comprovare tale raggiungimento.

C) MONITORAGGIO DEI PAGAMENTI DEGLI UTENTI

Nel corso del 2016 si è provveduto da un lato a mantenere elevati i livelli di controllo dei crediti da rette insolute, sollecitando e provvedendo a far pagare il dovuto agli utenti dei servizi; dall'altro a incaricare, mediante affidamento di prestazione di servizio, un legale per il recupero legale del credito.

Le due azioni, combinate, hanno dato luogo alla formazione di uno strumento informatico sinottico di monitoraggio dello stato di solvenza dei debitori. Tale strumento, nel quale sono stati raccolti tutti i dati storici, è stato trimestralmente aggiornato dagli uffici dell'Azienda e costituisce il driver sulla base del quale il legale imposta le azioni di recupero legale.

Questo il report del secondo trimestre 2016.

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTALE
CREDITO INIZIALE	€ 9.384,02	€ 5.883,44	€ 10.783,13	€ 21.704,15	€ 20.991,88	€ 21.787,96	€ 31.662,28	€ 27.801,31	€ 1.242,16	€ 151.240,33
SUBTOT. PAGAMENTI RECUPERO D'UFFICIO			€ 394,13	€ 1.433,07	€ 2.642,60	€ 4.224,04	€ 18.400,90	€ 18.857,82	€ 892,16	€ 46.844,72
SUBTOT. RECUPERO DOPO DIFFIDE	€ 140,00	€ 246,00	€ 1.703,72	€ 1.334,63	€ 2.533,12	€ 4.364,52	€ 330,12	€ 991,38	€ 0,00	€ 11.643,49
TOTALE RECUPERATO AL 30/6/2016	€ 140,00	€ 246,00	€ 2.097,85	€ 2.767,70	€ 5.175,72	€ 8.588,56	€ 18.731,02	€ 19.849,20	€ 892,16	€ 58.488,21

Questo il report del terzo trimestre 2016.

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTALE
CREDITO INIZIALE	€ 9.384,02	€ 5.883,44	€ 10.783,13	€ 21.704,15	€ 20.991,88	€ 21.787,96	€ 31.662,28	€ 27.801,31	€ 1.242,16	€ 151.240,33
SUBTOT. PAGAMENTI RECUPERO D'UFFICIO			€ 394,13	€ 1.433,07	€ 2.642,60	€ 4.224,04	€ 18.400,90	€ 18.857,82	€ 1.032,16	€ 46.984,72
SUBTOT. RECUPERO DOPO DIFFIDE	€ 446,08	€ 246,00	€ 1.866,92	€ 1.334,63	€ 2.808,57	€ 4.903,63	€ 330,12	€ 2.179,13	€ 0,00	€ 14.115,08
TOTALE RECUPERATO AL 30/09/16	€ 446,08	€ 246,00	€ 2.261,05	€ 2.767,70	€ 5.451,17	€ 9.127,67	€ 18.731,02	€ 21.036,95	€ 1.032,16	€ 61.099,80
SPESE LEGALI	€ 130,00		€ 65,00	€ 130,00	€ 260,00	€ 325,00	€ 195,00	€ 260,00		



Città di Pistoia
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Questo il report del quarto trimestre 2016.

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTALE
CREDITO INIZIALE	€ 9.384,02	€ 5.883,44	€ 10.783,13	€ 21.704,15	€ 20.991,88	€ 21.787,96	€ 31.662,28	€ 27.801,31	€ 21.916,96	€ 171.915,13
SUBTOT. PAGAMENTI RECUPERO D'UFFICIO			€ 394,13	€ 1.433,07	€ 2.642,60	€ 4.224,04	€ 18.400,90	€ 18.857,82	€ 12.340,13	€ 58.292,69
SUBTOT. RECUPERO DOPO DIFFIDE	€ 804,04	€ 1.413,50	€ 1.701,69	€ 1.334,63	€ 4.056,89	€ 7.320,54	€ 3.036,70	€ 5.258,65		€ 24.926,64
TOTALE RECUPERATO AL 31/12/16	€ 804,04	€ 1.413,50	€ 2.095,82	€ 2.767,70	€ 6.699,49	€ 11.544,58	€ 21.437,60	€ 24.116,47	€ 12.340,13	€ 83.219,33
RESIDUO DOPO DIFFIDE	€ 7.400,37	€ 4.210,95	€ 7.763,65	€ 17.734,83	€ 13.482,21	€ 8.830,79	€ 5.502,09	€ 2.064,00		€ 66.988,89
SPESE LEGALI	€ 195,00		€ 65,00	€ 130,00	€ 455,00	€ 325,00	€ 195,00	€ 325,00		€ 1.690,00

D1) INDIVIDUAZIONE DI "SET" DI INDICATORI DI ATTIVITÀ E PERFORMANCE

Nel mese di giugno 2016 il Direttore ha individuato un set di indicatori di performance dell'Azienda e del suo personale, trasformandolo in un vero e proprio "Piano della Performance" che da una prima applicazione nel 2016 intende prendere le mosse per consolidarsi negli anni a venire.

Ad ogni area e servizio aziendale è stato assegnato uno o più obiettivi, misurati sulla base di indicatori oggettivi o oggettivabili.

Nella seguente tabella sono riportati gli indicatori individuati per il 2016.



Città di Pistoia
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Area	Servizio	Obiettivi	Indicatori	Tempi - step 1	Tempi - step 2	Tempi - step 3
Staff	Direzione	Redazione piano di sviluppo triennale	Presentazione in CdA del Piano di sviluppo	Entro il 31/12/2016		
Staff	Direzione	Contenimento delle spese	Risultato della gestione da Bilancio consuntivo	Entro il 31/03/2017		
Staff	Direzione	Monitoraggio trimestrale pagamento rette	Presentazione in CdA di un Report trimestrale gestione recupero crediti	Entro il 31/7/2016	Entro il 30/10/2016	Entro il 31/01/2017
Staff	Direzione	Individuazione set indicatori performance	Presentazione in CdA del Piano della performance	Entro il 30/06/2016		
Staff	Direzione	Avvio rilevazione performance	Presentazione in CdA di una relazione annuale di rilevazione della performance	Entro il 31/12/2016		
Staff	Contabilità	Elaborazione di un bilancio di verifica trimestrale	Trasmissione del bilancio di verifica alla Direzione	Entro il 31/07/2016	Entro il 30/10/2016	Entro il 31/01/2017
Staff	Acquisti	Monitoraggio congruità impegni di spesa	Realizzazione report di monitoraggio congruità	Entro il 31/12/2016		
Staff	Acquisti	Trasparenza amministrativa	Realizzazione di un report dedicato alle procedure di acquisizione di lavori, servizi e forniture	Entro il 31/12/2016		
Staff	Gestione del Personale	Ampliamento numero convenzionamenti a favore dei dipendenti	Presentazione alla Direzione di almeno n. 1 nuove convenzioni	Entro il 31/12/2016		
Staff	Gestione del Personale	Monitoraggio trimestrale tassi di assenteismo	Presentazione alla Direzione di un report sui tassi di assenteismo	Entro il 31/07/2016	Entro il 30/10/2016	Entro il 31/01/2017
Staff	Coordinamento	Creazione di uno Sportello quindicinale su appuntamento per i genitori	Raggiungimento di almeno n. 12 accessi all'anno	Entro il 31/12/2016		
Staff	Coordinamento	Creazione di un clima interno di cd "benessere lavorativo"	Somministrazione di un questionario da cui risulti il benessere per almeno il 60% degli operatori Prima infanzia	Entro il 31/12/2016		
Staff	Gestione amministrativa utenti	Riorganizzazione ciclo della bollettazione	Consegna alle famiglie, entro il mese successivo a quello di competenza, del bollettino recante la retta al nido	Entro il 30/09/2016		



Città di Pistoia
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Staff	Servizio Progetti e Accountability	Implementazione di un sistema di customer satisfaction	Presentazione alla Direzione di un Progetto di customer satisfaction	Entro il 31/12/2016		
Staff	Servizio Comunicazione e promozione	Redazione Piano annuale della Comunicazione	Presentazione alla Direzione del Piano annuale della Comunicazione	Entro il 31/12/2016		
Staff	Servizio segreteria e Protocollo	Implementazione del servizio di protocollo aziendale	Realizzazione di una procedura scritta di protocollazione	Entro il 31/07/2016		
Servizi Prima Infanzia	Asilo Nido	Somministrazione questionario customer satisfaction	Gradimento del servizio oltre il 60% dei questionari	Entro il 31/12/2016		
Servizi Prima Infanzia	Centri Famiglia	Somministrazione questionario customer satisfaction	Gradimento del servizio oltre il 60% dei questionari	Entro il 31/12/2016		
Servizi Prima Infanzia	Sportello Genitori	Somministrazione questionario customer satisfaction	Gradimento del servizio oltre il 60% dei questionari	Entro il 31/12/2016		
Servizi Minori e famiglia	Centro ricreativo diurno estivo	Somministrazione questionario customer satisfaction	Gradimento del servizio oltre il 60% dei questionari	Entro il 31/12/2016		
Servizi Politiche giovanili	Educativa territoriale	Somministrazione questionario customer satisfaction	Gradimento del servizio oltre il 60% dei questionari	Entro il 31/12/2016		



Città di Pineteto
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

D2) AVVIO DELLA RILEVAZIONE DI ATTIVITÀ E PERFORMANCE

Durante il secondo semestre 2016 sono stati avviati i processi di rilevazione della performance. Il Direttore ha individuato per ogni servizio/funzione una serie di obiettivi che avessero la funzione di stimolo e miglioramento di quanto già ordinariamente posto in essere nella normale attività lavorativa, in una logica di miglioramento continuo.

Vediamo in dettaglio il livello di raggiungimento degli obiettivi.

Obiettivi del servizio amministrativo – Contabilità

L'obiettivo era l'elaborazione di un bilancio di verifica trimestrale, nonché la sua trasmissione alla Direzione entro le date del 31/07/2016, 30/10/2016, 31/01/2017.

Tali prospetti, che si allegano agli atti, sono stati regolarmente e tempestivamente elaborati e trasmessi, quindi presentati all'Amministratore Unico nell'ambito delle verifiche periodiche sull'andamento delle attività.

Obiettivi del servizio amministrativo – Acquisti

Un primo obiettivo era il monitoraggio della congruità degli impegni di spesa, mediante la realizzazione di un report di monitoraggio congruità entro il 31/12/2016.

Un secondo obiettivo consisteva nella realizzazione di un report dedicato alle procedure di acquisizione di lavori, servizi e forniture, entro il 31/12/2016.

Di seguito il report di congruità, recante le specifiche relative alle procedure di acquisizione di lavori, servizi e forniture, da cui si evincono

- La congruità degli impegni di spesa;
- Il monitoraggio sulle procedure di acquisizione.



Città di Piacenza
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Data	Contenuto	Oggetto	Modalità	Soggetto	CIG	Impegno/CIG	Importo pagato	Congruità
13/01/16	Servizi	Determina a contrarre per il servizio di recupero crediti	Procedura aperta	Roberta Quagliuolo	ZA317FCF87	€ 8.000,00	€ 2.464,38	€ 5.535,62
02/02/16	Servizi	Nomina di commissione giudicatrice il servizio di recupero crediti	Atto di gestione					€ -
10/02/16	Servizi	Aggiudicazione provvisoria affidamento per il servizio recupero crediti	Atto di gestione					€ -
10/02/16	Servizi	Affidamento dell'incarico del patrocinio legale per la difesa giudiziale di Azienda	Atto di gestione					€ -
11/02/16	Servizi	affidamento incarico coordinamento pedagogico Nidi e psicopedagogica Cpi	Atto di gestione					€ -
15/02/16	Servizi	Rilevazione presenze e manutenzione apparecchiature	Affidamento diretto	Rivetta Sistemi srl	Z3C18A40F5	€ 400,00	€ 400,00	€ -
15/02/16	Servizi	Manutenzione e riparazione	Affidamento diretto	Sagim srl	ZE18A41CG	€ 88,00	€ 88,00	€ -
16/02/16	Servizi	Formazione responsabile settore Prima Infanzia	Atto di gestione	Gruppo Nazionale Nidi e Infanzia		€ 150,00		€ 150,00
29/02/16	Forniture	Dotazioni strumentali delle cucine	Affidamento diretto	Coalca S.r.l	Z0918BFC1C	€ 635,00	€ 520,00	€ 115,00
03/03/16	Forniture	Arredi per l'ufficio	Affidamento diretto	Marvin Group srls	ZFA18CC3G4	€ 123,60	€ 123,60	€ -
07/03/16	Servizi	Manutenzione e riparazione	Affidamento diretto	Sagim srl	Z7118DDG4I	€ 291,00	€ 291,00	€ -
08/03/16	Forniture	Prodotti dietetici, farmaceutici, igienico-sanitari	Affidamento diretto	Far.Com. srl	ZDE18E2B58	€ 143,61	€ 143,61	€ -
08/03/16	Forniture	Materiale igienico-sanitario	Affidamento diretto	Nubian 1880 di Invernizzi G.	ZF218E3CAD	€ 461,60	€ 461,60	€ -
10/03/16	Organizzazione	Aggiudicazione definitiva servizio di recupero crediti	Atto di gestione	Avvocato Roberta Quagliuolo	ZA317FCF87	€ 4.799,54	€ 2.464,38	€ 2.335,16
17/03/16	Forniture	Acquisto moduli bollettini postali stampabili per pagamento rette	Affidamento diretto	Visa Forniture srl	ZAA1907CGA	€ 158,60	€ 130,00	€ 28,60
23/03/16	Servizi	Affidamento servizio di rspp e medico competente	Affidamento diretto	Medicentro srl	Z9C192470	€ 1.688,00	€ 1.688,00	€ -
23/03/16	Servizi	Affidamento servizio di medico competente	Affidamento diretto	Medicentro srl	ZE19214DF	€ 439,00	€ 533,50	-€ 94,50
24/03/16	Organizzazione	Assunzione in servizio dell'educatrice Francesca Oliveri	Atto di gestione	Francesca Oliveri				€ -
24/03/16	Organizzazione	Sostituzione di maternità	Atto di gestione	Jole Chiniò				€ -
15/04/16	Forniture	Acquisto tende parasole Nido D'Annunzio	Affidamento diretto	Nord Tenda srl	Z33197667I	€ 780,00	€ 780,00	€ -
06/05/16	Servizi	Affidamento servizio di integrazione e sostituzione educativa	Affidamento diretto	Koiné scarl	Z5119352C	€ 9.500,00	€ 9.425,70	€ 74,30
25/05/16	Servizi	Riparazione urgente frigorifero	Affidamento diretto	Sagim srl	ZB21A0461A	€ 84,90	€ 84,90	€ -
27/05/16	Organizzazione	Avviso di selezione per posizioni di ausiliario dei servizi educativi giugno luglio 2016	Atto di gestione	Soggetti plurimi				€ -
01/06/16	Organizzazione	Reclutamento e organizzazione personale educativo CRDE	Atto di gestione	Soggetti plurimi				€ -
07/06/16	Organizzazione	Approvazione graduatoria selezione ausiliario servizi educativi giugno luglio 2016	Atto di gestione	Soggetti plurimi				€ -
15/06/16	Forniture	Acquisto materiale igienico-sanitario	Affidamento diretto	Nubian 1880 di Invernizzi G.	ZA6164B53I	€ 797,16	€ 797,16	€ -
15/06/16	Servizi	Acquisto polizza assicurativa CRDE	Affidamento diretto	Studio Bisterzo snc	Z641A48BEA	€ 340,00	€ 340,00	€ -
16/06/16	Organizzazione	Avvisi di selezione incarichi di coordinamento e supervisione servizi prima infanzia	Atto di gestione					€ -
22/06/16	Servizi	Affidamento servizio trasporto CRDE	Affidamento diretto	Punto Bus srl	Z691AG1E3B	€ 3.500,00	€ 2.935,00	€ 565,00
22/06/16	Forniture	Acquisto materiale igienico-sanitario	Affidamento diretto	Far.Com. srl	ZF11AG1E9C	€ 176,00	€ 158,90	€ 17,10
05/07/16	Organizzazione	Esito selezioni incarichi di coordinamento e supervisione servizi prima infanzia	Atto di gestione	Chiara Ronconi; Marta Mauri				€ -
28/09/16	Organizzazione	Incarico di Membro Unico provvedimento dell'organismo di vigilanza ex art. 6 2017/18	Atto di gestione			€ 6.000,00		€ 6.000,00
07/10/16	Forniture	Acquisto materiale igienico-sanitario	Affidamento diretto	Far.Com. srl	ZD81B7EBF4	€ 123,00	€ 123,32	-€ 0,32
31/10/16	Forniture	Affidamento del servizio educativo a favore dei minori e del C.A.G 2017/2019	Atto di gestione		6879754898	€ 370.000,00		€ 370.000,00
08/11/16	Forniture	Acquisto materiale igienico-sanitario	Affidamento diretto	Nubian 1880 di Invernizzi G.	Z481B8EB76	€ 377,00	€ 377,00	€ -
08/11/16	Forniture	Acquisto materiale igienico-sanitario	Affidamento diretto	Far.Com. srl	Z3C18E8BF43	€ 191,00	€ 191,00	€ -



Città di Pioltello
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

15/11/16	Organizzazione	Incarico di Membro Unico provvedimento dell'organismo di vigilanza ex art. 6 2017/18	Atto di gestione	Dott. Marco Masante		€ 3.600,00		€ 3.600,00
22/11/16	Forniture	Acquisto sedia a rotelle	Affidamento diretto	Mg di Marco Gerosa	ZC91C227A5	€ 115,00	€ 115,00	€ -
06/12/16	Servizi	Affidamento servizio di integrazione e sostituzione educativa	Affidamento diretto	Koiné scarl	Z461C620F4	€ 5.500,00		€ 5.500,00
19/12/16	Servizi	Servizio informativo recupero crediti	Affidamento diretto	Infocredit srl	Z911C97D06	€ 3.480,00	€ 3.480,00	€ -
22/12/16	Forniture	Fornitura cancelleria	Affidamento diretto	Lauterio srl	Z0D1CAB030	€ 183,90	€ 183,90	€ -
23/12/16	Forniture	Fornitura pc e software	Affidamento diretto	Computer and It solutions	Z781C8277C	€ 3.207,00	€ 3.207,00	
23/12/16	Forniture	Fornitura materiale igienico sanitario	Affidamento diretto	Far.Com. srl	Z5F1C8292	€ 79,93		€ 79,93
23/12/16	Lavori	Lavori di tinteggiatura Pianeta Famiglia	Affidamento diretto	Penati Riccardo	ZF61C82DFE	€ 1.200,00		€ 1.200,00

Obiettivi del servizio di gestione del personale

Per quest'area sono stati individuati due obiettivi.

1. Un primo obiettivo era l'ampliamento del numero convenzionamenti a favore dei dipendenti, da comprovare mediante la presentazione alla Direzione di almeno n. 1 nuove convenzioni. È stata effettivamente attivata una nuova convenzione a favore dei dipendenti con Assicurazioni Generali per i seguenti prodotti assicurativi:

Ramo auto e danni:

Generali sei in sicurezza
Generali sei a casa
Generali sei in circolazione
Generali sei in auto con stile
Generali sei in salute
Generali sei protetto

Ramo vita:

Generali sette basic new
Generali premium
Generali premium abbinata
Generafuturo fondo pensionistico indiv.
Generali lungavita tcm.

2. Un secondo obiettivo era il monitoraggio trimestrale tassi di assenteismo dell'anno 2016, da comprovare mediante la presentazione alla Direzione di un report dedicato.

Di seguito il prospetto relativo al 2016:

NOMINATIVO	GG DOVUTI	GG LAVORATI	% ASSENZA
VN	261	0	-100,00
AL	246	25	-89,84
VE	220	49	-77,73
AA	261	164	-37,16
ZD	261	190	-27,20
VM	261	195	-25,29
MF	261	199	-23,75
PS	261	199	-23,75
DF	196	154	-21,43
FA	261	211	-19,16
BN	261	212	-18,77
CJ	195	162	-16,92
PA	261	218	-16,48
FL	261	219	-16,09
ZC	261	220	-15,71
AS	261	221	-15,33
TG	261	221	-15,33
CS	261	222	-14,94
DSA	261	222	-14,94
TM	261	222	-14,94
PM	261	223	-14,56
PF	261	223	-14,56
NS	15	14	-6,67
CC	198	188	-5,05
TOTALE	5768	4173	-27,65

Occorre evidenziare che il dato di assenze così ricavato va depurato delle assenze per congedo di maternità (Varisco, Amendola); e delle assenze per aspettativa non retribuita (Valenti). Quindi:

NOMINATIVO	GG DOVUTI	GG LAVORATI	% ASSENZA
AA	261	164	-37,16
ZD	261	190	-27,20
VM	261	195	-25,29
MF	261	199	-23,75
PS	261	199	-23,75
DF	196	154	-21,43
FA	261	211	-19,16
BN	261	212	-18,77
CJ	195	162	-16,92
PA	261	218	-16,48
FL	261	219	-16,09
ZC	261	220	-15,71
AS	261	221	-15,33
TG	261	221	-15,33
CS	261	222	-14,94
DSA	261	222	-14,94
TM	261	222	-14,94
PM	261	223	-14,56
PF	261	223	-14,56
NS	15	14	-6,67
CC	198	188	-5,05
TOTALE	5041	4099	-18,69

Ciò dà luogo ad un dato più attendibile, che attesta il tasso di assenze medio dell'anno 2016 intorno al 18%.

Questo, infine, il dettaglio delle assenze nei diversi servizi:

SERVIZIO - 2016	GG DOVUTI	GG LAVORATI	% ASSENZA
NIDO	2494	2007	-19,53
CENTRI FAMIGLIA	1305	1051	-19,46
STAFF/UFFICIO	981	822	-16,21
EDUCATIVA DI TERRITORIO	261	219	-16,09



Città di Pistoia
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Obiettivi del servizio di Coordinamento dell'Area Prima Infanzia

Per quest'area sono stati individuati due obiettivi.

- Creazione di uno Sportello quindicinale su appuntamento per i genitori;
- Creazione di un clima interno di cd "benessere organizzativo".

1. Creazione di uno Sportello quindicinale su appuntamento per i genitori

La creazione dello Sportello è stata pubblicizzata attraverso il sito di Azienda Futura e la comunicazione delle educatrici dei servizi alla Prima Infanzia. Hanno usufruito dello Sportello 13 famiglie con domande di diverso tipo (accompagnamento durante l'ambientamento del bambino al nido, richiesta di informazioni e consulenze educative rispetto ai comportamenti del proprio bambino).

2. Creazione di un clima interno di cd "benessere organizzativo"

Al fine di verificare il benessere organizzativo, è stato somministrato alle educatrici dei servizi dell'area Prima Infanzia un questionario.

il questionario è stato distribuito nel mese di Dicembre 2016 alle 15 educatrici dei servizi; ne sono tornati compilati 13.

Di seguito i risultati esposti in due tabelle: la prima evidenzia i dati relativi ai diversi servizi, la seconda evidenzia i dati relativi alle diverse dimensioni indagate.

I risultati per servizi

RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE LAVORATIVA ANNO EDUCATIVO 2016-2017																					
	Nido Seggiano					Nido Monteverdi					Centri Famiglia					Totali					
	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	
1. Gli obiettivi del servizio sono chiari e ben definiti?			1	4					3	1				1	3				1	8	4
			20%	80%					75%	25%				25%	75%				7.7%	61.5%	30.7%
2. Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro?		3	2					2	2				4				3		8	2	
		60%	40%					50%	50%				100%				23.1%		61.5%	15.4%	
3. I dipendenti sono generalmente disponibili ad andare incontro alle esigenze del servizio?				5					3	1				4						12	1
				100%					75%	25%				100%						92.3%	7.7%
4. È facile avere le informazioni di cui si ha bisogno?		3	2					4						4			3		6	4	
		60%	40%					100%						100%			23%		46.2%	30.7%	
5. Ci sono persone che vengono emarginate?	4		1			3	1				3	1				10	2		1		
	80%		20%			75%	25%				75%	25%				76.9%	15.4%		7.7%		
6. Esiste collaborazione con i colleghi?				4	1				3	1				2	2					9	4
				80%	20%				75%	25%				50%	50%					69.2%	30.7%
7. I dipendenti vengono trattati in maniera equa?		5							1	3				4			5			5	3
		100%							25%	75%				100%			38.5%			38.5%	23.1%
8. I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva?			5				2	2				3	1				5		8		
			100%				50%	50%				75%	25%				38.5%		61.5%		
9. Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti?			4	1					4				1	2	1				5	7	1
			80%	20%					100%				25%	50%	25%				38.5%	53.8%	7.7%
10. Il comportamento del coordinatore è coerente con gli obiettivi dichiarati?			1	4						4				1	3				1	5	7
			20%	80%						100%				25%	75%				7.7%	38.5%	53.8%
11. Il lavoro consente di far emergere le qualità personali e professionali di ognuno?			5						3	1			1	2	1				6	5	2
			100%						75%	25%			25%	50%	25%				46.2%	38.5%	15.4%

RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE LAVORATIVA ANNO EDUCATIVO 2016-2017

	Nido Seggiano			Nido Monteverdi			Centri Famiglia			Totali												
	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre		
12. Il coordinatore desidera essere informato sui problemi e difficoltà che si incontrano nel lavoro?					5					4					4						13	
					100%					100%					100%						100%	
13. Quando si ha bisogno di informazioni si sa a chi chiederle?		1	4					1	3					2	2		1		5	5	2	
		20%	80%					25%	75%					50%	50%		7.7%		38.5%	38.5%	15.4%	
14. Ci sono persone che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto?	5					4					3	1				12	1					
	100%					100%					75%	25%				92.3%	7.7%					
15. Il coordinatore coinvolge i dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro?			1		4				2	2				1	3				1	3	9	
			20%		80%				50%	50%				25%	75%				7.7%	23.1%	69.2%	
16. Il coordinatore aiuta a lavorare nel modo migliore?				5						4				2	2					7	6	
				100%						100%				50%	50%						53.8%	46.2%
17. I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui non si dispone?		1	4			4					3	1				7	2		4			
		20%	80%			100%					75%	25%				53.8%	15.4%		30.7%			
18. Il lavoro di ogni dipendente rappresenta un contributo rilevante?			1	2	2				1	3				3	1				1	6	6	
			20%	40%	40%				25%	75%				75%	25%				7.7%	46.2%	46.2%	
19. I cambiamenti gestionali e organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale?	2	3						2	2					2	2	2	3		2	4	2	
	40%	60%						50%	50%					50%	50%	15.4%	23.1%		15.4%	30.7%	15.4%	
20. L'impegno sul lavoro e le iniziative personali sono apprezzate?		1	4						4					4			1		4	8		
		20%	80%						100%					100%			7.7%		30.7%	61.5%		
21. Chi avanza e formula proposte e suggerimenti viene ascoltato dal coordinatore?		1	3	1						4				1	3		1		3	2	7	
		20%	60%	20%						100%				25%	75%		7.7%		23.1%	15.4%	53.8%	

RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE LAVORATIVA ANNO EDUCATIVO 2016-2017

	Nido Seggiano			Nido Monteverdi					Centri Famiglia					Totali								
	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre		
22. Nel gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti?			5					1	2	1				1	3				6	3	4	
			100%					25%	50%	25%				25%	75%				46,2%	23,1%	30,7%	
23. Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati?			2	1	2			1	3					1	3				3	5	5	
			40%	20%	40%			25%	75%					25%	75%				23,1%	38,5%	38,5%	
24. Le decisioni sono assunte rapidamente?	3	2					1	2	1				3	1		3	3		5	2		
	60%	40%					25%	50%	25%				75%	25%		23,1%	23,1%		38,5%	15,4%		
25. I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo?			4	1			1	3				3	1				4		8	1		
			80%	20%			25%	75%				75%	25%				30,7%		61,5%	7,7%		
26. Si prova soddisfazione per quello che l'organizzazione realizza?			5					2	1	1			1	3					8	4	1	
			100%					50%	25%	25%			25%	75%					61,5%	30,7%	7,7%	
27. I ruoli organizzativi e i compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?		1	3	1				3	1					2	2		1		6	3	2	
		20%	60%	20%				75%	25%					50%	50%		7,7%		46,2%	23,1%	15,4%	
28. Vengano offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale?	1	3	1					2		2			1	2	1	1	3		4	2	3	
	20%	60%	20%					50%		50%			25%	50%	25%	7,7%	23,1%		30,7%	15,4%	23,1%	
29. Anche tra i colleghi ci si ascolta e si cerca di venire incontro alle reciproche esigenze?				1	4				2	2				2	2					5	8	
				20%	80%				50%	50%				50%	50%						38,5%	61,5%
30. Il coordinatore assicura la diffusione delle informazioni tra il personale?			5						3	1				2	2				5	5	3	
			100%						75%	25%				50%	50%				38,5%	38,5%	23,1%	
31. Esistono conflitti con il coordinatore?	5					4					4					13						
	100%					100%					100%					100%						
32. Esistono scambi di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro?	1	3	1				1	1	2				1	3		1	4		3	5		
	20%	60%	20%				25%	25%	50%				25%	75%		7,69%	30,7%		23,1%	38,5%		
33. Nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?			3	2				1	3					3	1				4	8	1	

RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE LAVORATIVA ANNO EDUCATIVO 2016-2017																						
		Nido Seggiano					Nido Monteverdi					Centri Famiglia					Totali					
		mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	mai	raram	a volte	spesso	sempre	
				60%	40%				25%	75%					75%	25%				30.7%	61.5%	7.7%
Questionari distribuiti: 15																						
Questionari raccolti: 13																						

Dalla rilevazione si evince un generale comfort e benessere lavorativo, con picchi di gradimento e soddisfazione. Le aree di criticità sono relative alle dotazioni strumentali (strutture, materiali) e alla circolazione delle informazioni.

Va sottolineato che la figura della Coordinatrice dell'Area Prima Infanzia fa registrare in tutte le domande un elevato indice di gradimento.

Obiettivi della funzione di Gestione amministrativa degli utenti

L'obiettivo per quest'area era la riorganizzazione del ciclo della bollettazione, che permettesse alle famiglie di ricevere il bollettino il mese successivo a quello di competenza.

Tale obiettivo è stato pienamente raggiunto dai servizi di Centri Famiglia e di Centro Diurno Ricreativo estivo; mentre per i nidi, il riordino del ciclo della bollettazione presuppone un riassetto – ad oggi non ancora attuato – interno al Comune di Pioltello, che oggi gestisce questa partita amministrativa.

Obiettivi della funzione Progetti e Accountability

L'obiettivo per quest'area era l'implementazione di un sistema di customer satisfaction.

È stato presentato alla Direzione un complesso di azioni finalizzate alla lettura del gradimento da parte dell'utenza, soprattutto mediante l'elaborazione di una serie di questionari, relativi all'anno 2016, che sono stati successivamente somministrati e processati.

Vediamone in sintesi i risultati, a riprova altresì del raggiungimento degli obiettivi di performance dei vari servizi.

- ASILO NIDO JENNER, SEGGIANO

Su una scala da 1 a 9 il grado generale di soddisfazione degli utenti si attesta su 7,3.

- ASILO NIDO MONTEVERDI, PIOLTELLO

Su una scala da 1 a 9 il grado generale di soddisfazione degli utenti si attesta su 7,7.

- CENTRO PER LA PRIMA INFANZIA PARCOLABORATORIO0/3, SEGGIANO E PIANETA FAMIGLIA, PIOLTELLO

La valutazione del grado di soddisfazione generale per il servizio offerto raggiunge il 100% dei questionari restituiti.

- CENTRO DIURNO RICREATIVO ESTIVO 2016

CRDE Infanzia:

il 100% degli intervistati è soddisfatto delle attività proposte.

Su una scala da 1 a 6 il grado medio di soddisfazione su specifici item è di 4,8



CRDE Primaria:

Il 95,4% degli intervistati è soddisfatto delle attività proposte.

Su una scala da 1 a 6 il grado medio di soddisfazione su specifici item è di 4,6

Si allegano le relazioni dettagliate di lettura

Obiettivi della funzione Comunicazione

L'obiettivo per quest'area era l'elaborazione di un Piano della Comunicazione, che è stato raggiunto e si allega agli atti. Il Piano è diviso in due sezioni: contenuti e strumenti.

In aggiunta, è stato elaborato uno specifico piano di promozione del servizio di Centri per la Famiglia, che ha dato risultati assolutamente apprezzabili in termini di contatti e di nuove iscrizioni.

Obiettivi del servizio Segreteria e Protocollo

L'obiettivo per quest'area era l'implementazione di un Protocollo aziendale, al fine di separare i destini del Protocollo comunale da quelli del protocollo interno.

Il lavoro è stato realizzato mediante il ricorso a due strumenti operativi:

- la creazione di un database contenente due registri, uno di Protocollo in entrata e uno di Protocollo in uscita;
- la creazione di una classificazione documentale, in cui sono tipizzati i flussi documentali e sono definiti i documenti da protocollare e da non protocollare.

DOCUMENTI DA PROTOCOLLARE

- lettere di sollecito, inviare su mail, lettera con elenco destinatari (n° protocollo unico per vari destinatari)
- fatture
- posta legata a un bando
- pec (solo selezione personale e bandi)
- richieste e ricezione preventivi
- lettere di benvenuto
- richieste di accesso agli atti
- comunicazioni ufficiali
- comunicazioni ufficiali dai dipendenti

DOCUMENTI DA NON PROTOCOLLARE

Sono escluse dalla protocollazione, ai sensi dell'art 53c5 del DPR n 445/2000 le seguenti tipologie documentarie:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali PA
- notiziari PA
- giornali, riviste, libri
- materiali pubblicitari
- note di ricezione circolari
- materiali statistici
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- biglietti d'occasione (condoglianze, auguri etc)
- certificati e affini
- documentazione già soggetta a registrazione particolare (vaglia, assegni...)
- richiesta ferie
- richieste permessi

- richieste di rimborso spese e missioni
- verbali e delibere del consiglio comunitario
- verbali e delibere della giunta esecutiva
- determinazioni
- le ricevute di ritorno delle raccomandate a-r
- documenti che non rivestono rilevanza giuridico- amministrativa presente o Futura
- gli allegati accompagnati da lettera di trasmissione, compresi gli elaborati tecnici
- corsi d'aggiornamento
- certificati di malattia
- variazione sedi e ed anagrafe ditte fornitrici
- comunicazioni da parte di enti di bandi di concorso, di domande da presentare...
- convocazione ad incontri , corsi di formazione interni o riunioni
- pubblicità conoscitiva di convegni
- pubblicità
- deliberazioni del consiglio comunale
- deliberazioni della giunta comunale
- richieste di visione degli atti amministrativi
- non saranno registrate a protocollo le certificazioni anagrafiche rilasciate direttamente al richiedente, e tutta la corrispondenza dell'anagrafe
- richieste di affissione all'albo pretorio e conferma dell'avvenuta pubblicazione
- comunicazioni di cessione di fabbricato ex l 191/78
- assicurazioni di avvenuta notifica
- estratti conto

Conclusioni

In generale, a conclusione del percorso in oggetto, occorre evidenziare come l'Azienda abbia dato – nel suo insieme – una risposta positiva alla sfida di avviare la misurazione della performance.

Riteniamo, in particolare, che l'elevato gradimento espresso dall'utenza sia il risultato più importante e significativo, considerata la natura dell'Azienda quale gestore di pubblici servizi.

Non va trascurato nemmeno il dato del benessere lavorativo del personale, che genera comunque un dato ampiamente positivo e testimonia di un lavoro fatto in questi ultimi anni per superare precedenti difficoltà ed esperienze critiche, le quali avevano contribuito a sottrarre serenità e motivazione ai lavoratori.

Va infine segnalato che la determinazione di obiettivi da raggiungere ha anche fatto sì che l'Azienda abbia potuto rendere oggettive e misurabili le realizzazioni e le buone prassi di lavoro che in molti casi già esistevano ma che non avevano modo di assurgere alla dignità di dati ufficiali.

Crediamo dunque che questa esperienza di misurazione della performance consegna al Comune di Pioltello un'Azienda più convinta e più consapevole del proprio valore e del proprio ruolo.

Pioltello, gennaio 2017

Il Direttore
Dott. Cristiano Canova