

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2011
Area/Settore/Centro di Responsabilità								
AMMINISTRATIVA								
Processo 5								
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi, assegni di studio) secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.183	12.244	12.367	12264,67	12400	0		
N° alunni materne ed elementari	677	735	729	714	730		-100,00%	-100,00%
N° alunni materne, elementari e medie	958	1026	1015	1000	1020		-100,00%	-100,00%
N° domande refezione scolastica accolte	605	645	635	628	630		-100,00%	-100,00%
N° domande refezione scolastica presentate	605	645	635	628	630		-100,00%	-100,00%
N° Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)	636	677	660	658	660		-100,00%	-100,00%
N° pasti	66272	72461	80914	73216	80900		-100,00%	-100,00%
N° morosi refezione scolastica (tutti rientrati dopo procedura solleciti)	82	75	68	75	70		-100,00%	-100,00%
N° domande per assegni di studio presentate	195	327	380	301	375		-100,00%	-100,00%
N° domande per assegni di studio accolte	175	304	368	282	370		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte trasporto scolastico	51	50	52	51	50		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate trasporto scolastico	51	50	52	51	50		-100,00%	-100,00%
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° km percorsi	44000	44000	44000	44000,00	44000		-100,00%	-100,00%
Popolazione 3-13 anni	1241	1301	1306	1283	1300		-100,00%	-100,00%
N° domande centri estivi accolte	160	190	200	183	220		-100,00%	-100,00%
N° domande centri estivi presentate	184	216	218	206	220		-100,00%	-100,00%
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo/Provento								
Costo del processo	€ 635.364,78	€ 691.085,78	€ 770.099,74	€ 698.850,10	€ 793.364,50		-100,00%	-100,00%
di cui Costo personale coinvolto	€ 166.001,56	€ 172.624,01	€ 171.202,61	€ 169.942,73	€ 169.972,02		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 226.231,51	€ 245.370,06	€ 250.687,38	€ 240.762,98	€ 248.800,00		-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 387.771,09	€ 406.483,73	€ 480.321,75	€ 424.858,86	€ 449.572,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 9.761,28	€ 10.380,69	€ 9.867,15	€ 10.003,04	€ 11.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 95.550,00	€ 97.350,91	€ 115.440,24	€ 102.780,38	€ 120.270,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza centri estivi	€ 17.000,00	€ 22.567,50	€ 23.552,50	€ 21.040,00	€ 24.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 47.938,98	€ 54.639,58	€ 57.478,25	€ 53.352,27	€ 61.657,00		-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza per assegni di studio	€ 30.000,00	€ 45.191,00	€ 65.468,27	€ 46.886,42	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati su morosità complessive	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate complessive	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ contributi da Enti terzi	€ 33.911,42	€ 37.154,80	€ 36.013,12	€ 35.693,11	€ 36.300,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%		-100,00%	-100,00%
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
GIUSEPPE ANTONUCCI	C (orario ridotto)	65%	FORNITURA PASTI A SC.ELEM.		€ 208.936,00	EUTOURIST		
ALDO CASTELLI	D	20%	TRASPORTI SCOLASTICI		€ 100.000,00	A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.		
LUIGELLA CERETTA	C	10%	VEICOLAZIONE PASTI		€ 26.412,00	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE		
INES GIORDA	D	15%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE		€ 16.124,16	PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS		
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	3%	gestione ALUNNI DURANTE PASTI		€ 10.000,00	personale A.T.A.		
	B	100%						
DANIELE DURANDO	B	100%	ANALISI LABORATORIO E VERIFICA IGIENICO SANITARIA REFEZIONE ANNO SCOL. 2010/2011		€ 3.988,80	ALCHIM SAS		
RAFFAELA IERARDI	B	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi		€ 33.000,00			
ANTONIETTA MELE	B (part-time)	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)				88,04%	86,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di assegni di studio (domande accolte per assegni di studio./ domande presentate per assegni di studio.)				93,90%	98,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)				5,10%	4,90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				89,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e/ popolazione 3-13 anni)				14,29%	16,92%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				8,69%	7,78%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				56,67%	55,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)				€ 5,80	€ 5,56	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti				€ 646,01	€ 681,17	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa unitaria per assegni di studio (spesa di competenza)/ N° domande per assegni di studio accolte				€ 166,07	€ 81,08	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				9,73%	9,15%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo al Km del trasporto scolastico (soesa di competenza/km percorsi)				€ 2,34	€ 2,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				39,44%	38,93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)				€ 291,01	€ 280,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione				€ 31,91	€ 38,17	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (da customer satifaction)				100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
n. reclami				0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro. Il differenziale delle domande ricevute e domande accolte per gli assegni di studio è legato alla completezza della documentazione presentata. Tutti i casi di morosità nel pagamento delle tariffe dei servizi sono rientrate con intervento diretto dell'ufficio, senza procedere a formale iscrizione a ruolo. Le percentuali di gradimento indicate si riferiscono a: 1) Servizio mensa: tutte le commissioni mensa (in cui sono rappresentati genitori e insegnanti) esprimono gradimento nelle riunioni periodiche. 2) Centri estivi: sono stati fatti sondaggi che in passato hanno indicato un alto gradimento. Il centro estivo di Avigliana è il meno caro della Valle di Susa, il più lungo e quello con il programma più ampio.								