

Comune di				ANNO	2014			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;">Area</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ufficio</td></tr> </table>					Area	Servizio	Ufficio
Area								
Servizio								
Ufficio								
Processo 30								
Gestire la Refezione Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	Anno 2013	Atteso nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità								
Popolazione	7.909	7.909	7.897					
N° alunni	617	617	638					
N° domande accolte	515	515	497					
N° domande presentate	515	515	497					
N° Utenti (compreso docenti)	557	557	545					
N° pasti	40083	40083	44258					
N° morosi	5	5	7					
N. prestazioni agevolate	49	49	58					
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo:	€ 269.434,38	€ 269.434,38	€ 268.068,24					
Costi diretti	€ 203.200,00	€ 203.200,00	€ 203.200,00					
Costo del personale	€ 56.016,40	€ 56.016,40	€ 58.481,10					
Costi generali	€ 10.217,98	€ 10.217,98	€ 10.582,83					
Proventi di competenza (buono pasto + contributi provinciale o regionale + rimborso pasto docenti)	€ 184.000,00	€ 184.000,00	€ 184.000,00					
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 203.200,00	€ 203.200,00	€ 203.200,00					
€ incassati su morosità								
€ morosità accertate								
Indici di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction)								
N° reclami				#DIV/0!	#DIV/0!			
N. controlli e verifiche della Commissione mensa	8	8	3	-62,50%	-62,50%			
N. segnalazioni problematiche	2	2	1	-50,00%	-50,00%			
N. verbali di gradimento	4	4	2	-50,00%	-50,00%			
				#DIV/0!	#DIV/0!			
				#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo				
Rosa Oliveri		35%						
Alessia Lavagetto		49%						
Carla Porcile		80%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Comune di Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti/alunni)	90,28%	90,28%	128,37%	38,09%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% morosità (n. morosi/ n. utenti)	0,90%	0,90%	91,19%	90,29%	OK
% agevolazione sul servizio (n. prestazioni agevolate / n. utenti)	8,80%	8,80%	10,64%	1,85%	OK
n. verifiche effettuate sull'offerta da parte del Servizio					
Indicatori di Efficacia temporale					
	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (provento di competenza/ costo del processo)	90,55%	90,55%	90,55%	0,00%	OK
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	6,721911534	€ 6,72	€ 6,06	-€ 0,66	OK
Margine unitario (costo del processo - proventi di competenza)/ utenti	€ 153,38	€ 153,38	€ 154,25	€ 0,87	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	34,06680743	€ 34,07	€ 33,95	-€ 0,12	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!				OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
media reclami (reclami/utenti)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
n. controlli e verifiche della Commissione mensa					
N. segnalazioni problematiche					
N. verbali di gradimento					

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati