



## PEG RIFORMULATO

## OBIETTIVI

## CONTROLLO DI GESTIONE

(abbinato al nuovo programma di contabilità economico - patrimoniale)

Indicatori economici e di efficienza

Indicatori di efficacia e qualità

- Certific. ISO e carta servizi (Scuole Materne) ultimata.
- Carta Servizi (Polizia Municipale) conclusa
- Carta dei Servizi (Estate ragazzi) conclusa
- Sportello ICI on Line attivato
- Carta dei Servizi Uff. Tributi conclusa
- Sportello Licenza (DIA) concluso
- Carta dei servizi Uff. Edilizia conclusa
- Carta dei servizi Uff. Sport conclusa
- Carta dei servizi Uff. Biblioteche conclusa
- Carta dei servizi Uff. Anagrafe conclusa
- Carta dei servizi Servizio Refezioni conclusa
- Carta dei servizi Pompe Funebri conclusa
- Carta dei servizi Attività Economiche avviata
- Carta dei servizi Personale avviata

Da estendersi gradualmente negli anni a tutti i servizi

Carta dei servizi Società controllate avviata

## Miglioramento operativo gestionale

•SPORTELLO DEI RECLAMI

## CARICHI DI LAVORO

## ANALISI PUNTI CRITICITA'

•PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Definizione Pianta organica

Ridefinizione dei procedimenti e delle competenze

Riorganizzazione con aggregazione per macroprocessi e per attività omogenee

## NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO

E.F.Q.M.

Piano di Sviluppo Strategico



# Scuole Materne

CENTRO DI COSTO/KOSTENSTELLE

414 SCUOLE MATERNE AMMINISTRAZIONE/VERWALTUNG DER KINDERGÄRTEN

SERVIZIO SCUOLE DELL'INFANZIA/DIENSTELLE FÜR KINDERGÄRTEN

ATTIVITÀ ORDINARIA - ORDENTLICHE TÄTIGKEIT	AZIONI - FASEN	ELEMENTI DI RISULTATO - ERGEBNISPOSTEN	2006	2007		2008	
				Quantità Menge	Importo Betrag	Quantità Menge	Importo Betrag
Gestione delle scuole dell'infanzia e relativo personale ausiliario - Führung der Kindergärten und des betreffenden Hilfspersonals	Gestione scuole dell'infanzia - Führung der Kindergärten	sopralluoghi - Lokalaugenscheine	368,00	486,00		260,00	
		contravvenzioni - Übertretungen	0,00	0,00		0,00	
		posti disponibili - verfügbare Plätze	2.105,00	2.200,00		10,00	
		bambini iscritti residenti extra Comune di Bolzano - Eingeschriebene Kinder mit Wohnsitz außerhalb Gemeinde Bozen	63,00	47,00		51,00	
		bambini iscritti residenti nel Comune di Bolzano - eingeschriebene Kinder mit Wohnsitz in Gemeinde Bozen	2.042,00	2.132,00		2.170,00	
		controlli sanitari del personale - Gesundheitskontrollen des Personals	54,00	50,00		7,00	
		fatture emesse - ausgestellte Rechnungen	641,00	861,00		651,00	
		infortuni personale scuole - Unfälle Schul-/Kindergartenpersonal	1,00	8,00		10,00	
		infortuni bambini - Unfälle von Kindern	42,00	26,00		44,00	
		infortuni bambini legati alla struttura - Mit der Struktur zusammenhängende Unfälle von Kindern	0,00	0,00		0,00	
		pasti trasportati - transportierte Speisen	102.936,00	90.000,00		133.509,00	
		pasti forniti da terzi - von Dritten gelieferte Speisen	15.407,00	21.100,00		17.200,00	
		pasti erogati - ausgegebene Essen	377.174,00	384.000,00		376.645,00	
		pasti prodotti - angefertigte Speisen	26.860,00	390.000,00		379.845,00	
		personale amministrativo - Verwaltungspersonal	5,00	5,00		5,00	
personale di magazzino - im Magazin beschäftigtes Personal	2,00	2,50		2,50			



## Scuole Materne

personale ausiliario - Hilfspersonal	47,00	49,50		49,50
personale di cucina - Küchenpersonal	32,00	34,00		36,00
giorni di apertura scuole - Schulbetrieb (in Tagen)	170,00	169,00		172,00
personale vaccinato - geimpftes Personal	39,00	29,00		19,00
questionari distribuiti all'utenza - an Nutzer verteilte Fragebögen	2.485,00	2.179,00		2.221,00
richieste interventi di manutenzione - Ansuchen von Instandhaltungseingriffe	950,00	1.093,00		980,00
scuole materne a gestione diretta - Kindergärten in Eigenverwaltung	30,00	32,00		32,00
spesa generi alimentari e spesa personale di cucina - Gesamtausgabe pro Essen inkl. Kosten Küchenpersonal	1.899.958,00		1.931.219,00	722.073,00
domande esonero - Gesuche über Befreiung	445,00	343,00		155,00
domande presentate - eingereichte Gesuche	2.105,00	2.179,00		2.221,00
domande accolte (iscritti) - genehmigte Gesuche (Einschreibungen)	2.105,00	2.179,00		2.221,00
calcoli, controlli e riscossioni bollettini - Berechnungen, Überprüfungen und Einhebungen Erlagscheine	2.105,00	2.200,00		2.221,00
sezioni scuole materne a gestione diretta - Sektionen der Kindergärten in Eigenverwaltung	97,00	99,00		99,00
bambini "Estate bambini" fruitori delle strutture - Kinderferien: Teilnehmerzahlen und Nutznießer der Struktur	1.128,00	809,00		735,00
Presenze - Besucherzahlen				357.149,00
bambini presenti (n.iscritti x gg. presenza) - Anwesende Kinder (eingeschriebene Kinder x Präsenz in Tagen)	357.850,00	368.250,00	-	374.788,00
domande in lista d'attesa - Gesuche auf Wartelisten	0,00	0,00		0,00
posti vacanti - vakante Plätze	0,00	0,00		0,00
ordini di fornitura - Lieferaufträge	0,00	178,00		188,00
presenze - Besucherzahlen	292.685,00	329.910,00		357.149,00



## Scuole Materne

		tot. mq scuole materne gestione diretta - m <sup>2</sup> insg. Kindergärten in Eigenverwaltung	23.400,00	24.100,00		24.100,00
Gestione HACCP - HACCP Führung		ispezioni NAS e ASL - Inspektionen NAS und Sanitätsbetrieb	1,00	6,00		1,00
		moduli HACCP - Haccp-Vordrucke	11.850,00	12.700,00		12.700,00
		analisi biologiche effettuate - durchgeführte biologischen Analysen	115,00	632,00		120,00
Customer satisfaction		non conformità risultanti da visite ispettive - bei Kontrollen festgestellte Nichtübereinstimmung	0,00	0,00		0,00
		questionari distribuiti alle dirigenti scolastiche - an Kindergartenleiterinnen verteilte Fragebögen	30,00	32,00		32,00
		reclami sul mancato rispetto dello standard - Beschwerden über Nichteinhaltung der Standardbestimmungen	0,00	0,00		0,00
		grado di soddisfazione dell'utenza - Zufriedenheitsgrad der Nutzer	8,40	8,40		8,40
		grado di soddisfazione delle dirigenti scolastiche (1 bis 10) - Zufriedenheitsgrad der Kindergartenleiterinnen (1 bis 10)	7,55	7,58		7,38
		non conformità rilevate da Ente Certificatore - von der Zertifizierungsanstalt festgestellte Nichtübereinstimmung	0,00	0,00		0,00
Gestione scuole dell'infanzia in convenzione		sezioni scuole materne affidate - Sektionen in übertragenen Kindergärten	24,00	21,00		21,00
		bambini iscritti nelle scuole materne affidate - eingeschriebene Kinder in übertragenen Kindergärten	532,00	503,00		540,00
		scuole materne affidate - übertragene Kindergärten	8,00	8,00		8,00
		convenzioni - Abkommen	9,00	7,00		7,00
Contributi e sovvenzioni nel settore e convenzioni con enti e istituzioni private - Bereichsspezifische Beiträge und Subventionen sowie Abkommen mit Körperschaften und privaten Einrichtungen	Contributi e sovvenzioni nel settore e convenzioni con enti e istituzioni private - Bereichsspezifische Beiträge und Subventionen sowie Abkommen mit Körperschaften und privaten Einrichtungen	contributi concessi a scuole materne private - gewährte Beiträge an Privatkindergärten	2,00	2,00		2,00
		contributi richiesti - Beitragsgesuche	19,00	2,00		2,00



## INDICATORI FINANZIARI ED ECONOMICI/WIRTSCHAFT- UND FINANZINDIKATOREN

			2006	2007	2008
Incidenza residui attivi/ Anteil an Aktivrückständen	totale residui attivi -----x 100 totale accertamenti competenza	Summe der Aktivrückstände -----x 100 Summe der Kompetenzfestschreib	28,86%	24,85%	40,29%
Incidenza residui passivi/ Anteil an Passivrückständen	totale residui passivi -----x 100 totale impegni competenza	Summe der Passivrückstände -----x 100 Summe Kompetenzenanlastung.	22,84%	34,62%	32,26%
Velocità riscossione entrate proprie/Tempo der Einhebung eigener Einnahmen	riscossione tit.I + tit.III ----- = accertamenti tit.I + tit.III	Einhebung Tit.I + Tit.III ----- = Festschreib. Tit.I + Tit.III	0,78	0,76	0,83
Velocità gestione spese correnti/ Tempo der Gebarung laufender Ausgaben	pagamenti titolo I competenza ----- = impegni titolo I competenza	Bezahlungen Titel I Kompetenz ----- = Anlastungen Titel I Kompetenz	0,83	0,73	0,71
Incidenza residui attivi entrate correnti/ Inzidenz Aktivrückständen der laufenden Einnahmen	residui attivi tit.I+II+III -----x 100 accertamenti competenza tit.I+III	Aktivrückstände Tit.I + Tit.II + Tit.III -----x 100 Kompetenzfestschreib Tit.I + Tit.III	17,13%	17,08%	38,39%
Incidenza residui passivi spese correnti /Inzidenz Passivrückständen der laufenden Ausgaben	residui passivi tit.I -----x 100 impegni competenza tit.I	Passivrückstände Tit.I -----x 100 Kompetenzenanlastung. Tit.I	17,22%	26,83%	29,20%
Grado di attendibilità della previsione delle entrate/ Glaubwürdigkeit der Vorhersagen für Einnahmen	consuntivo entrate correnti -----x 100 previsione entrate correnti	Abschlussrechnung der laufenden Einnahmen -----x 100 Voranschlag der laufenden Einnahmen	111,21%	82,92%	61,61%
Grado di attendibilità della previsione delle spese/Glaubwürdigkeit der Vorhersagen für Ausgaben	consuntivo spesa corrente -----x 100 previsione spesa corrente	Abschlussrechnung der laufenden Ausgaben -----x 100 Voranschlag der laufenden Ausgaben	99,42%	73,17%	70,80%
Retta media per iscritto/ Durchschnittsgebühren pro Eingeschriebene	entrate da rette ----- = n. iscritti	Gebühren Einnahmen ----- = Anzahl Eingeschriebene	€ 524,33	€ 583,13	€ 539,77
Costo medio annuo per iscritto/ Jährliche Durchschnittskosten pro Teilnehmer	spesa totale ----- = n. iscritti	Gesamtausgaben ----- = Anzahl Eingeschriebene	€ 3.033,41	€ 3.529,21	€ 3.461,19
Costo medio annuo per pasto/ Durchschnittskosten pro Essen	spesa generi aliment.+personale cucina ----- = n. pasti erogati	Gesamtausgaben Lebensmittel+Küchenpersonal ----- = Anzahl Eingeschriebene	€ 5,04	€ 5,03	€
Costo medio per pasto/ Durchschnittskosten pro Essen	spesa generi alimentari ----- = n. pasti erogati	Gesamtausgaben Lebensmittel ----- = Anzahl Eingeschriebene	€ 1,99	€ 2,07	€ 2,06



## Scuole Materne

Grado di copertura spese con entrate/Spesenabdeckung mit Einnahmen	entrate tit. I+II+III ----- % spesa totale	Einnahmen Tit. + Tit.II+ Tit.III ----- % Anzahl Eingeschriebene	25,69%	23,15%	15,70% <sup>1a</sup>
Grado di copertura delle spese con entrate da rette/Spesenabdeckung mit Einnahmen aus Gebühren	entrate da rette ----- % spesa totale	Gebühren Einnahmen ----- % Anzahl Eingeschriebene	17,29%	16,52%	15,60% <sup>1a</sup>
Produttività fattore lavoro/Produktivität Arbeitsfaktor	entrate da rette ----- % spesa personale	Gebühren Einnahmen ----- % Personalspesen	38,64%	46,51%	31,02%

<sup>1a</sup>Nel 2008 per costo del personale si intende il totale del pagato per cdc - Im Jahr 2008 ist das Personalkosten die bezahlte Summe insgesamt



## INDICATORI DI EFFICACIA E DI QUALITÀ/WIRKSAMKEITS- UND QUALITÄTSINDIKATOREN

			2006	2007	2008
Tasso di assenza <sup>1</sup> Abwesenheitsrate	ore non lavorate ----- x 100 ore lavorabili	nicht gearbeitete Arbeitsstunden ----- x 100 vorgesehene Arbeitsstunden	7,85%	14,19%	8,28%
Incidenza dipendenti Cdr su totale popolazione/ Inzidenz der Angestellte VB auf Gesamtbevölkerung	n. dipendenti Cdc ----- x 100 popolazione	Anzahl Angestellte KS ----- x 100 Bevölkerung	0,087%	0,100%	0,114%
Dimensioni relative al bacino d'utenza/Dimension im Verhältnis zu Nutzer	iscritti ----- x 100 popolazione	eingeschriebene Kinder ----- x 100 Bevölkerung	2,11	2,17%	2,18%
Tasso di copertura del servizio/Quote Deckung Dienst	posti disponibili ----- x 100 iscritti	verfügbare Plätze ----- x 100 eingeschriebene Kinder	100,00%	100,00%	100,00%
Flessibilità del servizio/Flexibilität des Dienstes	posti vacanti ----- x 100 posti disponibili	freie Plätze ----- x 100 verfügbare Plätze	0,00%	0,00%	0,00%
Spazio medio per bambino/Fläche pro Kind (Durchschnitt)	tot. mq. ----- = iscritti	m <sup>2</sup> insg. ----- = eingeschriebene Kinder	11,12	11,06	10,85
Grado di criticità igiene/Kritizitätsgrad Hygiene	contravvenzioni ----- % ispezioni NAS e ASL	Übertretungen ----- % Inspektionen NAS und SBB	0,00%	0,00%	0,00%
Grado di criticità nei controlli biologici/Kritizitätsgrad bei den biologischen Kontrolle	contestazioni ----- % analisi biologiche effettuate	Beanstandungen ----- % durchgeführte biologische Analyse	0,00%	0,00%	0,00%
Grado di sicurezza sanitaria/Sicherheitsgrad im sanitären Bereich	dipendenti vaccinati ----- % dipendenti cdc	geimpfte Angestellte ----- % Anzahl Angestellte KS	44,74%	28,68%	16,40%
Grado di sicurezza /Sicherheitsgrad	infortuni bambini ----- % iscritti	Unfälle der Kinder ----- % eingeschriebene Kinder	1,99%	1,19%	1,98%
Grado di soddisfazione della domanda/Zufriedenheitsgrad der Nachfrage	iscritti ----- % domande presentate	eingeschriebene Kinder ----- % eingereichte Anträge	100,00%	100,00%	100,00%
Grado di sicurezza ambiente lavoro/Sicherheit des Arbeitsbereiches	infortuni dipendenti ----- % dipendenti cdc	Unfälle Angestellte ----- % Anzahl Angestellte KS	1,15%	7,91%	8,63%
Grado di soddisfazione degli utenti/Zufriedenheitsgrad der			80,00%	80,00%	82,20%

<sup>1</sup> tasso di assenza calcolato su 115,82 unità di personale assegnato/Abwesenheitsrate berechnet auf die zugewiesenen 115,82 Bediensteten



# PEG RIFORMULATO

ATTIVITA' E RELATIVI  
INDICATORI



ATTIVITA' CONSOLIDATE

NUOVE ATTIVITA' E  
ATTIVITA' DI SVILUPPO

ATTIVITA' PER INTERVENTI  
ANCHE IN C/CAPITALE



PRODOTTI



OBIETTIVI

INDICATORI  
ECONOMICI E  
DI EFFICIENZA

INDICATORI DI  
EFFICACIA E  
DI QUALITA'

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO  
GESTIONALE (modifica degli  
indicatori economici e di  
efficacia)





# Scuole Materne

## Obiettivi di miglioramento gestionale e delle Attività Consolidate

NR OBIETTIVI	CDC Coinvolti	SCADENZA	Risultato atteso	Cla	V	M
0 Raggiungimento giudizio positivo utenti (questionario soddisfazione)	216	30/09/2006	Giudizio medio 8,0	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0 Raggiungimento giudizio positivo cliente istituzionale (questionario soddisfazione)		30/06/2006	miglioramento giudizio medio da 7,49 a <b>7,75</b>	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0 miglioramento del grado di sicurezza nell'ambiente di lavoro	602	31/12/2006	miglioramento dell'indicatore da 7 a 6	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0 Miglioramento continuo SGQ		31/12/2006	10 azioni preventive/correttive	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0 Rispetto standard carta dei servizi		31/12/2006	Contenimento dei reclami (max. 10)	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0 mantenimento del grado di criticità dell'igiene		31/12/2006	0 contravvenzioni da parte degli enti preposti al controllo (NAS/ASL)	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0 Rispetto delle procedure con conseguente assenza di non conformità nel sistema		30/06/2006	rinnovo della certificazione di qualità ISO 9000	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 Rispetto della scadenza concordata e fissata dei termini per la presentazione della relazione al conto consuntivo			per tutti i centri di costo connessi il dirigente	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Rispetto della scadenza concordata e fissata dei termini per la previsione del bilancio			per tutti i centri di costo connessi il dirigente	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Rispetto della scadenza concordata e fissata dei termini per la presentazione della relazione al bilancio di previsione			per tutti i centri di costo connessi il dirigente	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Rispetto della scadenza concordata e fissata dei termini per l'invio della quantificazione degli indicatori per desumere i carichi di lavoro e gli indicatori di efficacia ed efficienza			per tutti i centri di costo connessi il dirigente	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Rispetto della scadenza concordata e fissata dei termini per l'invio degli obiettivi			per tutti i centri di costo connessi il dirigente	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Attivare un programma di lavoro che garantisca al personale dipendente la fruizione delle ferie secondo le norme regolamentari			per i dipendenti connessi i centri di costo del dirigente	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 realizzazione pagine web per le scuole dell'infanzia e iscrizioni on line	202, 208	31/01/2006	informazione agli utenti e snellimento della procedura per le iscrizioni	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 informazione agli utenti ed agli operatori sugli aspetti della ristorazione nelle scuole dell'infanzia		30/09/2006	miglioramento dell'indice di gradimento del servizio mensa: utenti da 8,30 a 8,35 - clienti ist. Da 6,85 a 7,00	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 affidamento ad una cooperativa di nonni giardinieri della manutenzione del verde	508, 1001	01/06/2006	migliorare l'indice di gradimento del servizio di manutenzione del verde: utenti da 7,6 a 7,7 - clienti ist. da 6,26 a 6,50	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Implementazione nuovo sistema di archiviazione.		30/06/2006	Condivisione del sistema di archiviazione	8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Sondaggio "MonitorCitta" 2° semestre 2008: Bolzano ancora in testa

Il sondaggio "MonitorCitta" prende in esame il gradimento dei servizi nei comuni, compilando una classifica dei primi venti:

**in testa è Bolzano (76,10 %).**

<b>MonitorCittà - Classifica servizi Dicembre 2008</b>		
<b>Rank</b>	<b>Città</b>	<b>%</b>
1	Bolzano	76,10
2	Trento	72,50
3	Pordenone	64,30
4	Sondrio	63,80
5	Reggio Emilia	63,40
6	Aosta	63,00
7	Terni	62,00
8	Belluno	61,50
9	Parma	60,60
10	Cuneo	60,40