

# PIANO DELLE PERFORMANCE 2018 AFOL METROPOLITANA

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



DIREZIONE GENERALE .....	5
DIREZIONE TERRITORIALE MILANO .....	18
AREA TRASVERSALE .....	30
DIREZIONE TERRITORIALE FF NORD OVEST - NORD .....	37
DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST .....	50
PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE .....	63
PO AFFARI GENERALE E LEGALI .....	70
PO QUALITA' CERTIFICAZIONE ACCREDITAMENTO .....	76
PO AMMINISTRAZIONE .....	81
PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE .....	87
PO APPALTI E CONTRATTI .....	93
SERVIZIO FORMAZIONE MODA .....	100
PO DDIF MILANO .....	111

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
l'orientamento e il lavoro**

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



PO CPI Milano .....	121
PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE .....	133
Obiettivi .....	133
PO PAL MILANO .....	144
PO AREA LAVORO NORD .....	154
PO FORMAZIONE NORD .....	167
SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE .....	180
PO AREA SVANTAGGIO SOCIALE NORD .....	193
PO FF AREA LAVORO NORD OVEST .....	206
PO AREA FORMAZIONE NORD OVEST .....	219
AREA FORMAZIONE EST .....	227
PO AREA LAVORO EST .....	240
PO AREA LAVORO SUD .....	253

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
l'orientamento e il lavoro**

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



PO DDIF ROZZANO .....	266
PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO .....	279
PO SVANTAGGIO SUD .....	292
PO FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE SUD .....	305

**DIREZIONE GENERALE**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Definizione di strategie di Marketing	Marzo	
			Attuazione delle strategie individuate	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute	Settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati		100%		
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2017 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Programmazione, da parte, del Servizio Qualità e dei Direttori Territoriali, dell'implementazione del nuovo sistema di gestione qualità.		
			Formazione e informazione a tutto il personale in merito al nuovo sistema di gestione della Qualità		
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative.		
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.		100%		
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità		100%		
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane e di concerto con i Direttori Territoriali	Marzo	
			Mappatura delle job position da parte dei responsabili di Servizio coadiuvati e coordinati dal servizio GSP	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	Maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale	
Performance padre	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2018	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità Dei Servizi	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio Di Bilancio	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	4	Soddisfazione Del Cliente	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente.	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	5	Presa In Carico		
Performance padre	-	-		
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale		Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale		30%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE				

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	6	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015/2016		90%
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			
	<i>Risultato</i>		

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento Del Margine Di Produttività Aziendale	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incrementare del 5% rispetto all'anno precedente il rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

DIREZIONE TERRITORIALE MILANO

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA - Area Milano</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno- settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA - Area Milano</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Definizione di strategie di Marketing	Marzo	
			Attuazione delle strategie individuate	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute	Settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO					

Obiettivo	3	<b>INNOVAZIONE PRODUTTIVA - Area Milano</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2017 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE - Area Milano</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Programmazione, da parte, del Servizio Qualità e dei Direttori Territoriali, dell'implementazione del nuovo sistema di gestione qualità.		
			Formazione e informazione a tutto il personale in merito al nuovo sistema di gestione della Qualità		
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative.		
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità		100%		
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.		100%		
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT - Area Milano</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane e di concerto con i Direttori Territoriali	Marzo	
			Mappatura delle job position da parte dei responsabili di Servizio coadiuvati e coordinati dal servizio GSP	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	Maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO					

PERFORMANCE AZIENDALI:

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale: Raggiungimento Degli Obiettivi “Godimento Ferie” Assegnati Alle Aree E Ai Territori - Area Milano		
Performance padre	-	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati all’ Area Territoriale Milano entro il 31/12/2018		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%		
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO				

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità Dei Servizi: Garantire Un Livello Soddisfacente Della Qualità Dei Servizi Erogati - Area Milano	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio Di Bilancio: Il Totale Del Costo Della Produzione Deve Essere Al Massimo Pari Al Valore Della Produzione - Area Milano	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione Del Cliente: Sviluppare Una Efficace Gestione Del Cliente - Area Milano	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Performance	5	Presa In Carico: Rafforzare La Collaborazione Tra I Servizi Al Lavoro E I Servizi Alla Formazione - Area Milano	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	6	OCCUPA-MI: Favorire L'incontro Tra Domanda E Offerta Di Lavoro - Area Milano	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Performance	7	Turn Over Consulenti E Collaboratori: Rotazione Dei Professionisti Per Implementare Competenze, Conoscenze E Abilità - Area Milano	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2014-2015	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2014-2015	90%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

AREA TRASVERSALE

OBIETTIVI DI SVILUPPO

Obiettivo	1	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	1	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	2	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane e di concerto con i Direttori Territoriali	Marzo	
			Mappatura delle job position da parte dei responsabili di Servizio coadiuvati e coordinati dal servizio GSP	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	Maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE					

Obiettivo	3	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
Obiettivo padre					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità servizi erogati ai "clienti" e incremento della capacità produttività dell' Agenzia	Sviluppo, all'interno dei servizi trasversali, di una cultura e di un Know-How aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale.	Realizzazione di riunioni finalizzate all'ottimizzazione dei processi trasversali.	Gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento del 90% degli obiettivi di II livello e III livello dei Servizi di Line			100%	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle aree e ai territori	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle aree e ai territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati all’Area Trasversale entro il 31/12/2018		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità Dei Servizi: Garantire Un Livello Soddisfacente Della Qualità Dei Servizi Erogati - Area Trasversale	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione - area milano	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Supportare I Territori E I Servizi Di Line Nel Perseguire Gli Obiettivi Di Performance Aziendale Di II e III Livello	
Performance padre	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire il corretto supporto allo svolgimento delle attività e all'erogazione dei servizi delle Line	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	90%	
Relazione sulla performance AREA TRASVERSALE			

**DIREZIONE TERRITORIALE FF NORD OVEST - NORD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018.	Promozione di incontri di monitoraggio con le PO dell'Area Nord-Ovest volti a rilevare:		
			L'avanzamento fisico dei progetti e delle attività connesse al Piano nel suo complesso in relazione ai diversi traguardi intermedi e finali.	Marzo - Giugno	
			L'avanzamento e l'utilizzo delle risorse finanziarie disponibili La rilevazione delle criticità e delle variazioni, individuazione delle azioni correttive e delle eventuali nuove linee di finanziamento	Settembre Dicembre	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORDOVEST	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018, in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Definizione dei contenuti del P.M. territoriale in termini di Fiere, Eventi, Seminari, Convegni, Open day, Campus, ecc.	Marzo	
			Pianificazione di massima delle azioni previste dal P.M., distinte per territorio e aree di servizio.	Marzo-settembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute	Settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati in accordo con la DG			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST					

Obiettivo	3	<b>INNOVAZIONE PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	3	<b>INNOVAZIONE PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2017 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti individuati	Marzo-agosto	
			Monitoraggio dell'andamento fisico e finanziario dei progetti e delle attività	Aprile-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale, distinti quindi per Aree Formazione e Lavoro e per ambito Nord e Nord Ovest			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Programmazione, da parte, del Servizio Qualità e dei Direttori Territoriali, dell'implementazione del nuovo sistema di gestione qualità	Gennaio-marzo	
			Formazione e informazione a tutto il personale in merito al nuovo sistema di gestione della Qualità	Aprile-maggio	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative, monitoraggio e valutazione degli esiti in collaborazione con le PO territoriali.	Giugno-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio, in accordo con il Servizio Qualità dell'Agenzia			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST					

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane e di concerto con i Direttori Territoriali	Marzo	
			Mappatura delle job position da parte dei responsabili di Servizio coadiuvati e coordinati dal servizio GSP	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	Maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST					

PERFORMANCES AZIENDALI.

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle aree e ai territori	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate da parte di tutto il personale del Territorio Nord Ovest	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2	Qualità dei servizi	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
Performance padre	5	Presa in carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione.	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	OCCUPA-MI: Favorire L'incontro Tra Domanda E Offerta Di Lavoro	
Performance padre	6	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire la rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità.	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2014-2015	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO			

DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	n. 4 incontri di monitoraggio con le posizioni organizzative area Sud - Est volti a rilevare:	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
			- l'avanzamento fisico dei progetti e delle attività connesse al Piano nel suo complesso in relazione ai diversi traguardi intermedi e finali; - l'avanzamento finanziario, e cioè l'utilizzo effettivo delle risorse finanziarie messe a disposizione;	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
			- rilevazione delle criticità e variazioni e messa a punto delle necessarie azioni correttive o eventuale individuazione di nuove linee di finanziamento.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUDEST	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Definizione del contenuto del Piano marketing territoriale: Fiere, Eventi, Seminari sui temi di PAL, Seminari sui nuovi temi dell' inclusione sociale e lavorativa.	Marzo	
			Pianificazione di massima delle azioni previste dal Piano marketing, articolate per territorio e per linee di servizio.	Marzo	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute : n. eventi / seminari realizzati n. incontri aziende n. incontri enti territoriali	Settembre - Dicembre	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Ripresa e assestamento dei progetti di sviluppo individuati nel corso del 2017. Promozione incontri con gli attori territoriali al fine dell'individuazione di nuovi servizi.	Gennaio-Ottobre	
			Individuazione e definizione dei nuovi servizi da offrire a cittadini e imprese.	Marzo-Maggio	
			Monitoraggio avanzamento fisico dei servizi e delle attività innovative	Maggio-Settembre-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST					

Obiettivo	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCİ CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla definizione degli standard del sistema qualità e implementazione del nuovo sistema di gestione qualità.	Gennaio - Marzo	
			Pianificazione della formazione e informazione a tutto il personale in merito al nuovo sistema di gestione della Qualità	Aprile - Maggio	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative in collaborazione con le P.O: territoriali Monitoraggio e valutazione degli esiti del nuovo sistema qualità	Giugno Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane di concerto con le Posizioni Organizzative area Sud - Est	Marzo	
			Apporti qualitativi alla Mappatura delle job position e pianificazione del processo in collaborazione con le P.O. raccordandosi e coordinandosi con il servizio GSP.	Marzo-Dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto di Mappatura delle job position	Maggio - Ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD -. EST					

PERFORMANCES AZIENDALI:

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Territoriale: Raggiungimento Degli Obiettivi “Godimento Ferie” Assegnati Alle Aree E Ai Territori	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate dal personale di tutta l’area Sud . Est	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità Dei Servizi: Garantire Un Livello Soddisfacente Della Qualità Dei Servizi Erogati	
Performance padre	2	Qualità dei servizi	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati.		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio Di Bilancio: Il Totale Del Costo Della Produzione Deve Essere Al Massimo Pari Al Valore Della Produzione	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.		Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione Del Cliente: Sviluppare Una Efficace Gestione Del Cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa In Carico: Rafforzare La Collaborazione Tra I Servizi Al Lavoro E I Servizi Alla Formazione	
Performance padre	5	Presa in carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Performance	6	OCCUPA-MI: Favorire L'incontro Tra Domanda E Offerta Di Lavoro	
Performance padre	6	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	7	Turn Over Consulenti E Collaboratori: Rotazione Dei Professionisti Per Implementare Competenze, Conoscenze E Abilità	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento Del Margine Di Produttività Aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incrementare del 5% rispetto all'anno precedente il rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

**PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Comprensione da parte del personale assegnato al servizio dei principi del nuovo sistema di qualità ISO. Adeguamento degli strumenti gestionali, ricompresi nella certificazione di Qualità, al nuovo sistema secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità. Proseguire il processo di informatizzazione dei processi e dei sistemi gestionali in uso	Riunioni di pianificazione delle attività di adeguamento del sistema di qualità e di informazione/formazione del personale del servizio, in merito alle nuove linee europee, con la responsabile Qualità e certificazione	Febbraio	
			Riunioni di servizio di pianificazione delle attività, e stesura piano di lavoro 2018 inerente l'informatizzazione dei processi e l'adeguamento al sistema qualità.	Marzo	
			Riunioni di monitoraggio e di avanzamento lavori.		
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Ottenerimento ricertificazione Sistema Qualità secondo i nuovi indirizzi europei			100%	
	Informatizzazione "Help desk HR"			100%	
	Messa a regime del processo di formazione informatizzato				

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCİ CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position del servizio Gestione e Sviluppo del Personale	Definizione dell'ipotesi di pianificazione delle attività di mappatura delle job position aziendali	Febbraio	
			Definizione della pianificazione con i direttori territoriali e i Responsabili di coordinamento delle riunioni informative e di pianificazione con le Posizioni Organizzative e i Direttori territoriali	Marzo	
			Avvio attività di mappatura delle job position aziendali in coerenza con le evoluzioni organizzative dell'azienda Monitoraggio avanzamento lavori	Aprile Aprile - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	mappatura delle job position del Servizio Gestione e Sviluppo del Personale			100%	
	mappatura delle job position dell'azienda			100%	
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE					

Obiettivo	3	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI	Miglioramento della qualità servizi erogati ai "clienti" e incremento della capacità produttività	Sviluppo, all'interno dei servizi trasversali, di una cultura e di un Know-How aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale.	Realizzazione di riunioni finalizzate all'ottimizzazione dei processi trasversali.	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento del 90% degli obiettivi di II livello e III livello dei Servizi di Line			100%	
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE					

PERFORMANCE AZIENDALI:

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

### PERFORMANCES AZIENDALI:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Gestione e Sviluppo del Personale entro il 31/12/2018	Rilevazione grado di raggiungimento del obiettivo “godimento ferie”	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	ferie godute nell’anno, da parte del personale del Servizio, rispetto al totale delle giornate di ferie a disposizione ( sono esclusi casi di lunga assenza per maternità, malattia, infortunio)	100%	
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di Bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE			

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Supporto ai Servizi di Line	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>		<i>Tempi effettivi</i>
Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line		
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line		90%
Relazione sulla performance PO GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE			

**PO AFFARI GENERALE E LEGALI**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	Rispetto normativa anticorruzione e trasparenza			
Obiettivo padre	3	Supporto ai servizi di line			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI	Costante monitoraggio degli adempimenti ex d. Lgs 33/2013 e l. 190/2012	Rispetto del dettato normativo e costante aggiornamento della sezione tematica del sito aziendale	Analisi della condizione esistente	Giugno	Aggiornamento tempestivo o secondo previsione di legge
			Pianificazione periodica degli aggiornamenti	Ottobre	
			Aggiornamento secondo la pianificazione		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rispetto Delle Previsioni Normative			100%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	Qualita' e informatizzazione			
Obiettivo padre	4	Qualita' e informatizzazione			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	miglioramento della qualità e servizi offerti e dell'efficacia ed efficienza produttiva	Adeguamento delle procedure alla nuova normativa del sistema qualità	trasferimento procedure esistenti sul nuovo sistema	luglio	
			identificazione di nuovi processi significativi	dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	certificazione del nuovo sistema di gestione della qualità			100%	
	definizione delle principali procedure operative, almeno 3			100%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI					

Obiettivo	3	Skill Management			
Obiettivo padre	5	Skill Management			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle Job position del servizio Affari Generali e Legali	Mappatura delle Job Position del servizio Affari Generali e Legali	Dicembre	
			Definizione di un piano di rilevazione e valutazione del potenziale		
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Definizione e mappatura di tutte le Job position del servizio Affari Generali e Legali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo.		100%		
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	4	Supporto ai Servizi di Line			
Obiettivo padre	-	Supporto ai Servizi di Line			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità servizi erogati ai "clienti" e incremento della capacità produttività dell'Agenzia	Sviluppo, all'interno dei servizi trasversali, di una cultura e di un Know-How aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale.	Realizzazione di riunioni finalizzate all'ottimizzazione dei processi trasversali.	Gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento del 90% degli obiettivi di II livello e III livello dei Servizi di Line			100%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Affari Generali e Legali entro il 31/12/2018		Rilevazione e grado di raggiungimento degli obiettivi e godimento ferie	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione E Grado Di Raggiungimento Degli Obiettivi E Godimento Ferie	100%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	2	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
Performance padre	4	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Supporto ai territori e ai servizi di line nel perseguimento degli obiettivi di performance aziendale ddi I e II livello.	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	90%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**PO QUALITA' CERTIFICAZIONE ACCREDITAMENTO**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>QUALITA' ED INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	1	<b>QUALITA' ED INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Implementazione del nuovo Sistema Qualità secondo le norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Progettazione e redazione delle nuove procedure di Sistema Qualità alle luce dei requisiti espressi dalla nuova normativa	Maggio	
			Supporto alle sedi territoriali e servizi trasversali nell'implementazione e nell'applicazione del Sistema Nuovo	Marzo-Maggio	
			Superamento dell'Audit di Certificazione	Luglio-Settembre	
Relazione sulla performance PO QUALITA CERTIFICAZIONE EACCREDITAMENTO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo Sistema di Gestione Qualità			100%	
	Definizione delle principale procedure operative secondo quanto previsto dalla scopo della certificazione			100%	

Obiettivo	2	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura della job position del servizio Qualità Certificazione e Accreditamento	Mappatura dei profili operanti all'interno del Servizio Qualità Certificazione e Accreditamento	Aprile 2018	
			Inserimento all'interno del Sistema Qualità del risultato relativo alla mappatura delle posizioni aziendali	Novembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio Qualità e Accreditamento dando rilievo alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance PO QUALITÀ CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO					

Obiettivo	3	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
Obiettivo padre	3	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	Sviluppo, all'interno dei servizi trasversali, di una cultura e di un Know-How aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale.	Supporto ai servizi di line nella definizione delle procedure operative ai sensi della nuova normativa	Luglio 2018	
			Supporto ai servizi di line nel monitoraggio degli indicatori di efficacia dei processi definiti nelle procedure di qualità	quadrimestrale	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Raggiungimento degli obiettivi di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line		90%		
Relazione sulla performance PO QUALITÀ CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate dal personale del servizio Qualità Certificazione e Accreditamento.	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi godimento ferie	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO QUALITÀ CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
Performance padre	3	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Supporto i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	90%	
Relazione sulla performance PO QUALITA CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**PO AMMINISTRAZIONE**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	-	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position dell'intero servizio amministrazione	Mappatura delle job position	Marzo- dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	maggio-ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio Amministrazione, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo.			100%	
Relazione sulla performance PO AMMINISTRAZIONE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Obiettivo	2	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
Obiettivo padre	3	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
PERSONALE	Miglioramento della qualità servizi erogati ai "clienti interni" e incremento della capacità produttività dell'Agenzia	Sviluppo, all'interno del servizio, di una cultura e di un Know-How aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale	Partecipazione ai corsi di formazione pianificati.		
			Realizzazione di riunioni finalizzate all'ottimizzazione dei processi trasversali.	Gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Raggiungimento del 90% degli obiettivi di II livello e III livello dei Servizi di Line		100%		
Relazione sulla performance PO AMMINISTRAZIONE					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
l'orientamento e il lavoro**

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento ferie maturate nell’anno per il personale del servizio Amministrazione	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO AMMINISTRAZIONE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	-	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati.	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO AMMINISTRAZIONE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
Performance padre	-	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Supporto da parte del servizio Amministrazione ai servizi di Line	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	100%	
Relazione sulla performance PO AMMINISTRAZIONE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Qualità del servizio rendicontazione	
Performance padre	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire la correttezza dei documenti giustificativi da rendicontare a costi reali.	Verifica a campione presso i Servizi di Line	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Verifica presso i “servizi” di line, a campione, dei documenti giustificativi di almeno 2 progetti (oppure il 20% dei progetti) da rendicontare a costi reali	100%	
Relazione sulla performance PO AMMINISTRAZIONE			

**PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE</b>			
Obiettivo padre	-				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità servizi erogati ai "clienti" e incremento della capacità produttiva dell'Agenzia	Sviluppo, all'interno dei servizi trasversali, di una cultura e di un know-how aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale	Realizzazione di riunioni finalizzate all'ottimizzazione dei processi trasversali	gennaio - dicembre	
			Previsione di sessioni di approfondimento, supporto e monitoraggio con i servizi di line	gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento del 90% degli obiettivi di II e III livello dei servizi di line			100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE					

Obiettivo	2	<b>QUALITA E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITA E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia ed efficienza produttiva	implementazione del nuovo sistema qualità secondo le norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	programmazione da parte del servizio qualità dei Direttori Territoriali nell'implementazione del nuovo sistema di gestione qualità		
			formazione ed informazione a tutto il personale del Servizio Progettazione e Politiche Scolastiche in merito al nuovo sistema di gestione della qualità		
			standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per il servizio Progettazione e Politiche Scolastiche.			100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	3	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	mappatura delle job position del servizio progettazione e politiche scolastiche	avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane e di concerto con la Direzione	marzo	
			Definizione di un piano di rilevazione e valutazione del potenziale in sinergia con i servizi di line	marzo dicembre	
			monitoraggio dell'avanzamento del progetto	maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio Progettazione e Politiche Scolastiche dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento delle ferie	
Performance padre	1	Godimento delle ferie a livello aziendale.	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate da parte di tutto il personale del servizio Progettazione e Politiche Scolastiche	Rilevazione grado raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” del servizio Progettazione e Politiche Scolastiche	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado raggiungimento obiettivi “godimento ferie” del servizio Progettazione e Politiche Scolastiche.	100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	2	Qualità dei servizi.	
Performance padre	2	Qualità dei servizi.	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Aggiornamento e sessioni di monitoraggio nonché questionari qualità afferenti al servizio	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	Supportare i territori e i servizi di line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello		
Performance padre	4	Supportare i territori e i servizi di line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Supporto i territori e i servizi di line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello		implementazione progettazione afferente ambiti formazione orientamento e lavoro nell'ambito di partenariati e reti complesse monitoraggio e relazione supporto ai servizi/obiettivi di territori ed aree	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	supporto ai servizi dei territori nel raggiungimento degli obiettivi di progettazione ed implementazione del partenariato		90%	
	facilitare attività di rete nella gestione di processi complessi		90%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE				

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**PO APPALTI E CONTRATTI**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	1	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Allineamento per quanto di competenza alle nuove procedure operative inserite nel sistema di qualità		
			Definizione di procedure operative standard e informatizzate da applicare al servizio appalti e contratti		
			Attuazione delle procedure di cui sopra		
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione di almeno una procedura informatizzata da applicare al servizio appalti e contratti			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	2	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Mappatura delle job position del servizio appalti e contratti.	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio appalti e contratti, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo				
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI					

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE			
Obiettivo padre	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI LINE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità servizi erogati ai "clienti" e incremento della capacità produttività dell'Agenzia	Sviluppo, all'interno dei servizi trasversali, di una cultura e di un Know-How aziendali finalizzati a supportare e agevolare il perseguimento dello scopo aziendale.	Realizzazione di riunioni finalizzate all'ottimizzazione die processi trasversali	Gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento del 90% degli obiettivi di II livello e III livello dei Servizi di Line			100%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle ferie maturate da tutto il personale del servizio Appalti e Contratti.		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Svolgimento gare d'appalto	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Corretto svolgimento di tutte le gare d'appalto presenti nel programma biennale relativo all'acquisto di beni/servizi e autorizzate dal DG	Svolgimento di tutte le procedure di gara (di competenza 2018) inserite nel programma biennale relativo all'acquisto di beni/servizi e autorizzate dal Direttore Generale		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Svolgimento di tutte le procedure di gara (di competenza 2018) inserite nel programma biennale relativo all'acquisto di beni/servizi e autorizzate dal Direttore Generale	100%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pianificazione procedure di gara	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Corretta pianificazione interna delle procedure per le gare da svolgere nel 2019.	Pianificazione interna delle procedure di gare da svolgere nel 2019		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Pianificazione interna delle procedure di gare da svolgere nel 2019	100%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	4	Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Supportare i Territori e i Servizi di Line nel perseguire gli obiettivi di performance aziendale di II e III livello	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Line	90%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**SERVIZIO FORMAZIONE MODA**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA - Servizio Formazione Moda</b>			
Obiettivo padre	-	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economia	Incremento margine di produttività	Realizzazione incontri con il settore per monitoraggio mantenimento livello costi	Aprile / Maggio Settembre / Ottobre	
			Realizzazione incontri con il settore per produzione della nuova offerta formativa di corsi liberi	Gennaio / Febbraio	
			Realizzazione incontri con il settore per produzione della nuova offerta formativa di corsi finanziati mediante Dote RL	Gennaio / Ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dell'obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA					

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL MODA di Afol Metropolitana</b>			
Obiettivo padre	-	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle imprese e del sistema scolastico dell'offerta formativa di Afol Moda	Definizione degli interventi di comunicazione/marketing necessari al Servizio Formazione Moda	Gennaio	
			Open Day presso le principali scuole del settore	Gennaio / Marzo	
			Attuazione degli interventi di comunicazione/marketing individuati	Febbraio / Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento, rispetto all'anno precedente, del 30% degli utenti iscritti ai corsi di formazione			100%	
	Incremento, rispetto all'anno precedente, del 30% del numero di scuole presso le quali viene effettuato l'Open Day			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA					

Obiettivo	3	<b>INNOVAZIONE PRODUTTIVA - Servizio Formazione Moda</b>
-----------	---	--

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA - Area Milano			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini ed alle aziende	Incremento delle aziende fidelizzate e dei corsi a Dote offerti ai cittadini	Mantenimento e sviluppo di nuove aziende del Settore Moda	Gennaio / Dicembre	
			Ampliamento dell'offerta formativa di corsi finanziati mediante Dote RL	Gennaio / Ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Attivazione di almeno 2 nuovi corsi (titoli) in più rispetto al 2017 finanziati mediante Dote RL			100%	
	Acquisizione di almeno 2 nuove aziende del Settore Moda			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA					

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT - Servizio Formazione Moda</b>			
Obiettivo padre	-	<b>SKILL MANAGEMENT - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Incontro informativo con il personale del Servizio Formazione Moda per la presentazione del progetto	Marzo / Aprile	
			Mappatura delle job position presenti nel Servizio Formazione Moda con il supporto del Servizio GSP	Marzo / Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position presenti nel Servizio Formazione Moda, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



### PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori - Servizio Formazione Moda		
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori - Area Milano		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
<i>Tempi effettivi</i>				
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Formazione moda, al 31/12/2018		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori		Dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>
		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori		<i>Risultato</i>
				100%
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA				

Via Soderini, 24  
 20146 Milano  
 Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
 P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
 l'orientamento e il lavoro**

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati - Servizio Formazione Moda	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione - Servizio Formazione Moda	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	Valore della produzione - costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione - costo della produzione	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente - Servizio Formazione Moda	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione - Servizio Formazione Moda	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA			

Performance	6	OCCUPA-MI: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro - Servizio Formazione Moda	
Performance padre	6	OCCUPA-MI: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati / utenti presi in carico)		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati / utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità - Servizio Formazione Moda	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015 - 2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE MODA			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**PO DDIF MILANO**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA - DDIF Milano</b>			
Obiettivo padre	-	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	Maggiore stabilità economica	incremento margine operativo	Realizzazione incontri con l'ufficio del personale per il monitoraggio del livello dei costi relativo al personale docente e di supporto alle attività del DDIF	marzo - giugno - settembre - dicembre	
			Realizzazione incontri con i referenti di classe dei tre settori per monitorare gli acquisti/utilizzo dei prodotti impiegati nelle attività didattiche	marzo - giugno - settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento di risultati economici in linea con il Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>Rafforzamento del Brand Afol Metropolitana – DDIF Milano</b>			
Obiettivo padre	-	<b>Rafforzamento del Brand Afol Metropolitana - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	Aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle imprese e del sistema scolastico dell'offerta formativa DDIF di Afol Met.	Realizzazione di incontri di orientamento presso le principali Scuole medie Statali del bacino di utenza del DDIF Milano	novembre - maggio	
			Realizzazione di micro laboratori di settori in occasione degli incontri durante gli Open Day	novembre - maggio	
			Partecipazione alle manifestazioni ed eventi esterni	gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento, rispetto all'anno precedente, del 10% del numero di scuole presso le quali viene svolta l'attività di orientamento			100%	
	partecipazione ad almeno 3 eventi di rilievo in cui pubblicizzare l'attività del DDIF			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA - DDIF Milano			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA - Area Milano			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	Miglioramento dell'offerta formativa relativa ai profili professionali presenti nel DDIF Milano	Aggiornamento della programmazione relativa ai profili professionali presenti nella attuale offerta formativa	Analisi dei programmi didattici relativa all'offerta formativa di competenza	marzo - settembre	
			Definizione di modifiche strutturali ai programmi didattici dei percorsi formativi in DDIF presenti nella piano formativo dell'area di competenza	marzo - settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aggiornamento della programmazione di almeno uno dei tre profili professionali presenti nella attuale offerta formativa			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE - DDIF Milano</b>			
Obiettivo padre	-	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Formazione e informazione al personale del DDIF Milano del nuovo sistema di gestione della Qualità	maggio - luglio	
			Standardizzazione dei processi specifici del DDIF attraverso la realizzazione di procedure operative e la relativa informatizzazione	marzo- dicembre	
			Avvio del processo informatizzato del rilevamento presenze allievi per mezzo del registro elettronico	marzo - dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Definizione delle procedure operative relative ai principali processi inerenti l'area DDIF in accordo con il Servizio Qualità Certificazione e Accreditamento			100%	
	Avvio utilizzo del registro elettronico per la gestione delle presenze degli allievi			60%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT - DDIF Milano</b>			
Obiettivo padre	-	<b>SKILL MANAGEMENT - Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Incontro informativo con il personale del Servizio Formazione DDIF per la presentazione del progetto	marzo - aprile	
			Mappatura delle job position presenti nel Servizio Formazione DDIF con il supporto del Servizio GSP	marzo - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position presenti nel Servizio Formazione DDIF, dando evidenza alle competenze necessarie			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori - Servizio DDIF Milano	
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio DDIF Milano entro il 31/12/2018		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	settembre - dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati - Servizio Formazione DDIF	
Performance padre	-	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	90%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

Via Soderini, 24  
 20146 Milano  
 Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
 P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
 l'orientamento e il lavoro**

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione - DDIF Milano	
Performance padre	-	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.	Valore della produzione - costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del primo margine di contribuzione (Valore della produzione - costo della produzione)		
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente - Servizio Formazione DDIF Milano	
Performance padre	-	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	80%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

Performance	5	Qualità e Informatizzazione - DDIF Milano	
Performance padre	-	Qualità e Informatizzazione - Area Milano	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva conseguente ad una analisi approfondita dei processi specifici della formazione in DDIF e realizzazione delle conseguenti procedure	Elaborazione procedure per ogni processo individuato nella formazione in DDIF	marzo - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero procedure elaborate su numero processi individuati	100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

**PO CPI Milano**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>WORKSHOP ISTITUZIONALI</b>			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
CITTADINI	Facilitare la ricollocazione lavorativa dell'utenza che si rivolge al CPI	Diversificazione dei target di utenza per una maggiore efficacia degli interventi e sviluppo di nuove modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione	Analisi del fabbisogno ed elaborazione dei contenuti	Gennaio - Dicembre	
			Pianificazione e realizzazione di nuovi workshop istituzionali in base alle necessità dei diversi target di utenti	Gennaio - Dicembre	
			Pianificazione e sviluppo di nuove modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione	Gennaio - Dicembre	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Consolidamento tipologie esistenti e aumento di almeno 1 tipologia di workshop istituzionali rispetto al 2017			100%	
	Aumento del 5% delle persone partecipanti ai seminari rispetto al 2017			100%	
	Elaborazione Modulo rilevazione fabbisogno			100%	
	Definizione di almeno una nuova modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>EROGAZIONE SERVIZI DI FRONT OFFICE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
CITTADINI CLIENTI AZIENDE	Incremento efficienza servizi di front office (salvo malfunzionamento sistemi informativi)	Definizione di nuove modalità di erogazione dei servizi e incremento erogazione digitale nell'ottica del piano di E-Government	Erogazione di servizi su appuntamento	Gennaio-Dicembre	
			-Ridefinizione delle modalità di erogazione del servizio accoglienza -Formazione operatori, intesa quali incontri per la condivisione e attuazione delle procedure	Aprile- Settembre	
			-Offerta di strumenti informativi (cartacei e web) finalizzata all'accrescimento dell'autonomia degli utenti (es.rilascio DID on line) -Organizzazione preventiva gestione insegnanti/personale scolastico -Organizzazione convocazioni di gruppo per presentazione offerta dei servi/presa in carico rivolta agli utenti con disabilità (Emergo)	Gennaio -Dicembre Gennaio - Dicembre Aprile - Luglio	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Introduzione di almeno 3 servizi su appuntamento			100%	
	Individuazione di almeno 1 nuova modalità di erogazione			100%	
	Seminari maggiori o uguali dei seminari nel 2017 sono stati organizzati in collaborazione con i funzionari INPS e dedicati al personale scolastico precario			100%	
	Convocazione utenti con disabilità in graduatoria fino a completamento doti disponibili			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	3	EROGAZIONE SERVIZI DI BACK OFFICE			
Obiettivo padre	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
CITTADINI CLIENTI AZIENDE	Incremento efficienza dei servizi di back office	Completa evasione/ erogazione dei servizi richiesti	-Ripartizione compiti di segreteria con istituzione di un distinto ufficio preposto alla attività di gestione dei PSP -Individuazione di operatori preposti alla evasione di richieste formulate da enti del territorio	Gennaio  Gennaio	
			-Pianificazione del processo di convocazione attraverso la gestione di due agende (sportello e posta in arrivo) -Periodica pulizia delle banche dati	Gennaio - Dicembre  Gennaio-Dicembre	
			Azione promemoria. accanto alla convocazione tramite mail, recall telefonico e SMS	Gennaio	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Evasione completa delle richieste di accesso agli atti nei tempi stabiliti dalla normativa			100%	
	Evasione richieste enti del territorio entro 48 ore			100%	
	Garanzia convocazione a mezzo SMS per utenti privi di mail o particolarmente fragili per ridurre la dispersione			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	4	<b>PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI, CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Consolidamento di buone prassi per l'ottimizzazione dei flussi di attività	Intensificazione della collaborazione tra i servizi	Definizione/aggiornamento/condivisione procedure telematiche e documentali (comunicazione interna)	Gennaio-Dicembre	
			Definizione/aggiornamento/condivisione contenuti slide, materiale informativo on line e/o fornito in accoglienza (comunicazione esterna)	Gennaio -Dicembre	
			-Monitoraggio quali/quantitativo e misurazione dei processi e dei servizi erogati -Promozione rivolta agli utenti presi in carico dei servizi erogati da altre Aree/Uffici	Gennaio-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione di almeno 3 nuove forme di collaborazione con altre Aree/Uffici			100%	
	Misurazione degli indicatori di efficacia definiti nel 2017, con raggiungimento dell'85% degli indicatori sopra la soglia rispetto al totale			100%	
	Incontro con il personale di altri servizi con cadenza bimestrale			100%	
	Monitoraggio almeno quadrimestrale			100%	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	5	<b>QUALITÀ DEI SERVIZI</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Ampliamento del Sistema Qualità alle attività di politica attiva offerte dal CPI (workshop collettivi e individuali)	Standardizzazione delle procedure di erogazione e dei contenuti	-Aggiornamento procedure di progettazione ed erogazione del servizio -Aggiornamento e condivisione dei contenuti standard		
			Elaborazione delle customer satisfaction Realizzazione incontri periodici di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi		
			Incontri con la Responsabile del Sistema Gestione Qualità		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incontri con la Responsabile SGQ, almeno 1 a trimestre			100%	
	Misurazione di almeno 3 indicatori di efficacia			100%	
	Rilevazione max 3 non conformità audit interno			100%	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	6	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position del servizio CPI	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane e di concerto con i Direttori Territoriali	Marzo	
			Definizione di un piano di rilevazione e valutazione del potenziale in sinergia con i servizi di line	Marzo-Dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	Maggio - Ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio CPI, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo.				
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



### PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie per il servizio CPI Milano		
Performance padre	1	Godimento ferie a livello Territoriale.		
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale del CPI Milano.		Rilevazione grado di raggiungimento dell'obiettivo godimento ferie		Dicembre
<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>		<i>Risultato</i>
Esaurimento, da parte del personale assegnato, delle ferie dell'anno scorso		100%		
Relazione sulla performance PO CPI MILANO				

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
l'orientamento e il lavoro**

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	2	Soddisfazione del cliente		
Performance padre	3	Soddisfazione del cliente		
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
<i>Tempi effettivi</i>				
Sviluppare una gestione efficace del cliente		Rilevazione della soddisfazione del cliente attraverso l'elaborazione dei questionari/nuove modalità se introdotte dalla Direzione per l'acquisizione telematica del dato		Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>
	Numero di questionari distribuiti durante i workshop con valutazione positiva sul numero dei questionari distribuiti (80%)			100%
	Valutazioni positive servizi accoglienza/front office su valutazioni totali (acquisite elettronicamente, se introdotte) > 75%			100%
Relazione sulla performance PO CPI MILANO				

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**Agenzia metropolitana per la formazione  
l'orientamento e il lavoro**

Performance	3	Erogazione servizi di front office			
Performance padre	2	Qualità dei servizi			
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>	
<i>Tempi effettivi</i>					
Migliorare l'efficacia del servizio front office		Misurazione degli indicatori di riferimento.		Dicembre	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Erogazione 1 su 3 dei servizi introdotti su appuntamento nei tempi richiesti			100%	
	Turnazione servizio di accoglienza			100%	
	Numero di riunioni di struttura (almeno 3) per aggiornamento sulle disposizioni normative e/o organizzative			100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	4	Erogazione back office		
Performance padre	2	Qualità dei servizi		
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
<i>Tempi effettivi</i>				
Migliorare l'efficacia del servizio di back office		Misurazione degli indicatori di riferimento		Dicembre
Relazione sulla performance PO CPI MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>
	Evasione completa delle richieste di accesso agli atti nei tempi stabiliti dalla normativa			100%
	Evasione richieste enti del territorio entro 48 ore			100%
	Garanzia convocazione a mezzo SMS per utenti privi di mail o particolarmente fragili per ridurre la dispersione			100%
	Convocazione utenti con disabilità in graduatoria fino a completamento doti disponibili			100%
Aumento delle convocazioni del 5% rispetto al 2017 con modalità in uso			100%	
Relativamente alle richieste del 2018, riduzione del 5% dei tempi di attesa per la stipula del PSP			100%	

Performance	5	Workshop istituzionali	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Diversificazione dei target di utenza per una maggiore efficacia degli interventi e sviluppo di nuove modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione	Misurazione degli indicatori di riferimento.	Dicembre	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento di almeno 1 nuova tipologia workshop collettivi o individuali	100%	
	Seminario/incontri rinviato per assenza operatore titolare dello stesso < 5%	100%	
	Risposta alla domanda Customer seminari “8) Dopo questo incontro si sente più preparato nella ricerca del lavoro?”, Risposta NO < 30%	100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	6	Integrazione fra Aree/Servizi di AFOL Metropolitana	
Performance padre			
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Promozione delle prese in carico da parte di altre Aree/Uffici AFOLMET per servizi finanziati o a pagamento	Misurazione degli indicatori di riferimento	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% utenza intercettata dal CPI e rinviata ad altre Aree/Servizi	100%	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO			

**PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE**  
**Obiettivi**

Obiettivo	1	EFFICIENTAMENTO CFP			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Cittadini e aziende	Incremento offerta servizi formativi	Presenza di corsi di formazione nei periodi luglio-settembre	programmazione nuova offerta formativa	Febbraio/marzo	
			Comunicazione nuova offerta formativa	Marzo/giugno	
			Monitoraggio attività	Aprile/dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Presenza nei tempi indicati di almeno n.1 corso di formazione “a mercato” (corsi liberi)		100%		
	Presenza nei tempi indicati di almeno n.1 corso di formazione finanziato		100%		
	Raggiungimento dell’obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018		100%		
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICA E GESTIONALE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	PROGETTI A VISIBILITÀ DIFFUSA			
Obiettivo padre	2	RAFFORZAMENTO BRAND AFOL METROPOLITANA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Soci cda cittadini imprese	Maggiore visibilità di afol metropolitana e dei servizi offerti nelle sue diverse accezioni	Presenza del marchio afolmet e dei suoi CFP nei mass media locali e nazionali	Incontri per definizione strategie	Gennaio/dicembre	
			Produzione contenuti da comunicare	Gennaio/dicembre	
			Avvio pagina social	Gennaio/marzo	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Presenza del marchio afolmet in 5 canali di mass media o nuovi media digitali in più rispetto al 2017		70%		
	Presenza dei cfp e dei servizi offerti in 5 canali mass media o nuovi media digitali in più rispetto al 2017		100%		
	Avvio nuova pagina social con evidenza corsi di formazione metropolitana		70%		
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICA E GESTIONALE					

Obiettivo	3	NUOVE PROPOSTE			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aziende cittadini	Incrementare offerta dei servizi a cittadini e aziende	Avvio di moduli formativi innovativi	Riunioni di definizione contenuti	Gennaio/aprile	
			Piano di comunicazione	Febbraio/maggio	
			Monitoraggio	Aprile/dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Progettazione di almeno n.6 corsi innovativi (non presenti nel POF 2017)			100%	
	Avvio di almeno n.2 corsi innovativi (e non presenti nel POF 2017)			100%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICA E GESTIONALE					

Obiettivo	4	CLOUD			
Obiettivo padre	4	QUALITA' E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Soci cda cittadini personale	Autonomia dalla Città Metropolitana di Milano nella gestione della rete e dei servizi collegati	Migrazione in cloud di tutta l'infrastruttura tecnologica di Afolmet	Call per verifiche di fattibilità	Gennaio/marzo	
			Riunioni di fattibilità	Febbraio/aprile	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Documento tecnico di fattibilità			80%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICA E GESTIONALE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	5	QUALITÀ			
Obiettivo padre	5	QUALITÀ' E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Soci cittadini cda personale	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e efficienza produttiva	Implementazione nuovo sistema della qualità	Partecipazione a incontri informativi organizzati da aree trasversali		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione di n.1 procedura operativa nella formazione finanziata			70%	
	Definizione di n.1 procedura operativa nella formazione continua e permanente			70%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICA E GESTIONALE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## Performance

Performance	1	GODIMENTO FERIE	
Performance padre	-	GODIMENTO FERIE A LIVELLO AZIENDALE	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale del servizio Innovazione Tecnico Gestionale.	Esaurimento delle ferie maturate entro l'anno di competenza		
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento delle ferie maturate entro l'anno di competenza	100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	QUALITÀ DEI SERVIZI	
Performance padre	2	QUALITÀ DEI SERVIZI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Avvio di un processo di miglioramento nei casi di non soddisfacente qualità dei servizi erogati	Customer satisfaction Relazione procedura di miglioramento	Aprile/dicembre Settembre/dicembre	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Analisi/sgrigliatura customer satisfaction	100%	
	avvio procedura di miglioramento: evidenza sui servizi trasversali e/o su servizi di diretta responsabilità	100%	

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	EFFICIENZA PRODUTTIVA	
Performance padre	3	PAREGGIO DI BILANCIO	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Maggiore stabilità economica	Nei corsi liberi ricavo lordo; Nei corsi finanziati il rapporto tra ore frequentate, valore assegnato e costi docenze		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	100%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
Performance padre	4	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	60%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE			

Performance	5	COLLABORAZIONE SERVIZI AL LAVORO E FORMAZIONE	
Performance padre	5	PRESA IN CARICO	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale nei progetti trasversali		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale nei progetti trasversali	15%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	6	TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI	
Performance padre	6	TURN OVER	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2014-2015		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	CFP VIGORELLI. Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015/2016	80%	
Relazione sulla performance PO INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE			

PO PAL MILANO

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA- Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici previsti nel Piano Programma 2018	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e proposta alla Direzione Territoriale di eventuali azioni correttive, in considerazione dei risultati conseguiti. Attuazione delle azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre re-dicembre	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dell'obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018			100%	

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA- Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Definizione di strategie di Marketing	Marzo	
			Attuazione delle strategie individuate	Marzo - dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute	Settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing del servizio PAL Milano nei tempi e modi concordati con la Direzione Territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO					

Obiettivo	3	<b>INNOVAZIONE PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	3	<b>INNOVAZIONE PRODUTTIVA- Area Milano</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/ sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2017 e definire nuovi progetti strategici da sottoporre alla Direzione Territoriale	Gennaio-ottobre	
			Sviluppo, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo del servizio	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati		100%		
Relazione sulla performance PO PAL MILANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT- Area Milano			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCİ CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position del servizio PAL Milano	Avvio del progetto secondo le istruzioni operative del servizio Risorse Umane	Marzo	
			Definizione di un piano di rilevazione e valutazione del potenziale in sinergia con i servizi di line	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto	Maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura delle job position aziendali presenti nel servizio PAL dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
			<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento ferie maturate da tutto il personale del servizio PAL		Rilevazione grado di raggiungimento dell’obiettivo “godimento ferie” assegnato al Servizio PAL Milano	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Grado di raggiungimento dell’obiettivo “godimento ferie” assegnato al Servizio PAL Milano.	100%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	-	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	Valore della produzione – costo della produzione		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO			

Performance	5	Presa in carico	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
			<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione		Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione presa in carico dal servizio PAL (al netto dei progetti che non contemplano la formazione)	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza presa in carico dal servizio PAL (al netto dei progetti che non contemplano la formazione)	30%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	6	OCCUPA-MI	
Performance padre	6	OCCUPA-MI: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico, al netto degli utenti in condizione di disabilità o svantaggio grave)		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico al netto degli utenti in condizione di disabilità o svantaggio grave)	15%	
Relazione sulla performance PO PAL MILANO			

**PO AREA LAVORO NORD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici previsti nel Piano Programma 2018 riferiti all'area lavoro nord	Partecipazione agli incontri di monitoraggio con la Direzione Territoriale e con le PO dell'Area Nord - Ovest volti a rilevare quanto previsto negli obiettivi di territorio	da marzo a dicembre	
			Rilevazione costante dell'andamento delle attività rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano Programma 2018 per l'area lavoro nord	da febbraio a dicembre	
			Rilevazione delle criticità ed adozioni delle conseguenti misure correttive	da marzo a dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018 per l'area lavoro nord, in relazione alle schede di budget inviate all'amministrazione			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio clienti e aumento del valore della produzione	Maggiore conoscenza da parte della cittadinanza, delle imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei servizi offerti da AFOL Metropolitana	Applicazione dei contenuti previsti nel P.M. territoriale per l'area lavoro nord	Marzo -Dicembre	
			Attuazione e rispetto della pianificazione delle azioni previste dal P.M., per l'area lavoro nord	Aprile - Settembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute di quanto previsto per l'area lavoro nord	Settembre - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione di quanto previsto nel P.M., per l'area lavoro nord, nei tempi e modi individuati in accordo con la Direzione Territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti relativi all'area lavoro nord	Marzo - Agosto	
			Monitoraggio e valutazione della realizzazione dell'obiettivo	Maggio - Settembre - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Incremento del 5% dell'offerta dei servizi erogati nell'area lavoro nord		100%		
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	4	QUALITA' ED INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITA' ED INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia ed efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla formazione ed informazione prevista in merito al nuovo sistema di gestione della qualità	Aprile - Maggio	
			Applicazione delle procedure operative previste	Maggio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di Gestione Qualità dei processi di pertinenza dell'area			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD					

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia ed efficienza produttiva	Mappatura delle job position dell'area lavoro nord	Mappatura delle job position dell'area lavoro nord in collaborazione con la Direzione Territoriale	Aprile - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position dell'area lavoro nord			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento “godimento ferie” del personale assegnato all’area lavoro nord	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle giornate di ferie dell’intero personale nell’anno di maturazione delle stesse		Incidenza percentuale ferie godute/ferie maturate	dicembre 2018
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	ferie godute/ferie maturate	100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area lavoro nord	aprile - agosto - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area lavoro nord	95%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	valore della produzione - costo della produzione	dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Pareggio di bilancio	pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Valutazione media rilevata tramite questionari di customer satisfaction	aprile - agosto - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro ed i servizi alla formazione	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro ed i servizi alla formazione		Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	da febbraio a dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	Occupa-mi: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
Performance padre	6	Occupa-mi: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo Occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	aprile, agosto, dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo Occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Da febbraio a dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Produttività Aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Giugno - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO NORD			

**PO FORMAZIONE NORD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici previsti nel Piano Programma 2018 riferiti all'area Formazione Nord	Partecipazione agli incontri di monitoraggio con la Direzione Territoriale e con le PO dell'Area Nord-Ovest volti a rilevare quanto previsto negli obiettivi di territorio	Da Marzo a Dicembre	
			Rilevazione costante dell'andamento delle attività rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano Programma 2018 per l'area di riferimento	Da febbraio a Dicembre	
			Rilevazione delle criticità ed adozione delle conseguenti misure correttive	Da Marzo a Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018 per l'area Formazione Nord, in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale.			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana	Applicazione pianificazione dei contenuti previsti nel P.M territoriale per l'area Formazione Nord (Eventi, Manifestazioni, Campus, Open Day, ecc)	Marzo/Dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute di quanto previsto dall'area di riferimento	Settembre-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione di quanto previsto nel P.M per l'area di riferimento nei tempi e modi individuati in accordo con la Direzione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti relativi all'area di riferimento	Marzo/Agosto	
			Monitoraggio dello sviluppo della programmazione e della realizzazione dell'obiettivo.	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area formazione		100%		
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla formazione ed informazione prevista in merito al nuovo sistema di gestione di qualità	Aprile- Maggio	
			Applicazione delle procedure operative previste	Maggio-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione/aggiornamento in accordo con il RSQ delle procedure da inserire nel sistema di Gestione Qualità dei processi di pertinenza dell'area			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position del servizio Formazione Nord	Mappatura delle Job position dell'area formazione Nord in collaborazione con la Direzione Territoriale	Aprile-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio Formazione Nord			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento “godimento ferie” del personale assegnato all’area di riferimento	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle giornate di ferie del personale		Incidenza percentuale ferie godute/ferie maturate	Dicembre 2018
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento ferie secondo i tempi previsti dalla Direzione	100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'Area Formazione Nord	Aprile-agosto-dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area FORMAZIONE NORD	95%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Pareggio di bilancio		Valore della produzione – costo della produzione	Dic. 2018
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Pareggio di bilancio	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Valutazione esiti questionari gradimento	Giugno 2018 Dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari positivi / questionari somministrati	85%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

Performance	5	Presa in carico	
Performance padre	-	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Genn – dic 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	Occupami	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Gennaio - Dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Utenti collocati/utenti presi in carico	15%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Turn over consulenti e collaboratori	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività aziendale	Incremento del margine di produttività aziendale		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE NORD			

**SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici previsti nel Piano Programma 2018 riferiti all'area Ristorazione	Partecipazione agli incontri di monitoraggio con la Direzione Territoriale e con le PO dell'Area Nord-Ovest volti a rilevare quanto previsto negli obiettivi di territorio	Da Marzo a Dicembre	
			Rilevazione costante dell'andamento delle attività rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano Programma 2018 per l'area Ristorazione	Da febbraio a Dicembre	
			Rilevazione delle criticità ed adozione delle conseguenti misure correttive	Da Marzo a Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018 per l'area Ristorazione, in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale.			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana	Applicazione pianificazione dei contenuti previsti nel P.M territoriale in termini di Fiere, Eventi, Seminari, Convegni, Catering, Banqueting, Campus, Open Day	Marzo/Dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute previste dall'area di riferimento	Settembre-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione di quanto previsto nel P.M per l'area di riferimento nei tempi e modi individuati in accordo con la Direzione territoriale			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti relativi all'area Formazione	Marzo/Agosto	
			Monitoraggio e valutazione della realizzazione dell'obiettivo.	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area formazione			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla formazione ed informazione prevista in merito al nuovo sistema di gestione di qualità	Aprile- Maggio	
			Applicazione delle procedure operative previste	Maggio-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione/aggiornamento in accordo con il responsabile di servizio gestione qualità delle procedure da inserire nel sistema di Gestione Qualità dei processi di pertinenza dell'area			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE					

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position del servizio Formazione Ristorazione	Mappatura delle Job position dell'area formazione Ristorazione in collaborazione con la Direzione Territoriale	Aprile-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position dell'area Formazione Ristorazione			100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento “godimento ferie” del personale assegnato all’area ristorazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle giornate di ferie dell’intero personale nell’anno di maturazione delle stesse		Incidenza percentuale ferie godute/ferie maturate	Dicembre 2018
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento ferie secondo i tempi previsti dalla Direzione	100%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area Ristorazione	Aprile-agosto-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area Ristorazione	95%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	Valore della produzione- costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Pareggio di bilancio	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Valutazione media rilevata tramite questionari di customer satisfaction	Giugno 2018 Dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numeri questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico	
Performance padre	5	Presa in carico: Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro ed i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro ed i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Da Gennaio a dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	6	Occupami	
Performance padre	6	Occupami: Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (Utenti collocati/utenti presi in carico)	Gennaio Dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo Occupazionale (Utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre 2018	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Giugno-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance SERVIZIO FORMAZIONE RISTORAZIONE			

**PO AREA SVANTAGGIO SOCIALE NORD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici previsti nel Piano Programma 2018 riferiti all'area di riferimento	Partecipazione agli incontri di monitoraggio con la DT e con le PO dell'Area Nord-Ovest volti a rilevare quanto previsto negli obiettivi di territorio	da marzo a dicembre	
			Rilevazione costante dell'andamento delle attività rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano Programma 2018 per l'area svantaggio	da febbraio a dicembre	
			Rilevazione delle criticità ed adozione delle conseguenti misure correttive	da marzo a dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici previsti nel Piano Programma 2018 per l'area svantaggio, in relazione alle schede di budget inviate all'amministrazione			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD					

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana	Pianificazione e applicazione dei contenuti previsti nel P.M. territoriale per l'Area Svantaggio	marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute di quanto previsto per l'Area Svantaggio	settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione di quanto previsto nel P.M. per l'area svantaggio nei tempi e nei modo individuati in accordo con la DT			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti individuati per l'area di riferimento	Marzo-agosto	
			Monitoraggio dell'andamento fisico e finanziario dei progetti e delle attività.	maggio-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Incremento del 5% dell'offerta dei servizi erogati nell'area di competenza		100%		
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD					

Obiettivo	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla formazione ed informazione prevista in merito al nuovo sistema di gestione della qualità	aprile-maggio	
			Applicazione delle procedure operative previste	maggio-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Definizione/aggiornamento, in accordo con il RGQ, delle procedure da inserire nel Sistema di Gestione Qualità dei processi di pertinenza dell'Area		100%		
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'area svantaggio	Mappatura delle job position in collaborazione con il DT.	aprile-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura delle job position dell'area di competenza			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnato all’ Area Svantaggio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle giornate di ferie	Incidenza percentuale ferie godute/ferie maturate	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento ferie secondo i tempi previsti dalla Direzione	100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori dell'area svantaggio	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori dell'area svantaggio	95%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di bilancio	Valore della produzione-costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Pareggio di bilancio	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	questionari di gradimento: esiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari positivi/questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	Occupa-mi: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
Performance padre	6	Occupa-mi: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Rapporto utenti collocati/utenti presi in carico	gennaio-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rapporto utenti collocati/utenti presi in carico	15%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SOCIALE NORD			

**PO FF AREA LAVORO NORD OVEST**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	Partecipazione agli incontri di monitoraggio con la Direzione Territoriale e con le PO dell' Area Nord- Ovest volti a rilevare quanto previsto negli obiettivi di territorio	da Marzo a Dicembre	
			La rilevazione delle criticità e adozione delle conseguenti misure correttive	da Marzo a Dicembre	
			Rilevazione costante dell'andamento delle attività rispetto al Piano Programma 2018 per l'area Lavoro Nord Ovest	da Febbraio a Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dell'obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018.				
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Applicazione dei contenuti previsti dal P.M Marketing per l'area Lavoro Nord Ovest	Marzo - Dicembre	
			Attuazione e rispetto della pianificazione delle azioni previste dal P.M, per l'area Lavoro Nord Ovest	Aprile - Settembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività e delle ricadute di quanto previsto per L'area Nord Ovest	Settembre - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione di quanto previsto nel P.M, per l'area Lavoro Nord Ovest, nei tempi e nei modi individuati in accordo con la Direzione Territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende	Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti relativi all'area Lavoro Nord Ovest	Marzo - Agosto	
			Monitoraggio e valutazione della realizzazione dell'obiettivo	Maggio - Settembre - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Incremento del 5% dell'offerta dei servizi erogati nell'area Lavoro Nord Ovest		100%		
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	4	QUALITA' ED INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITA' ED INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla formazione ed informazione prevista in merito al nuovo sistema di gestione della qualità	Aprile - Maggio	
			Applicazione delle procedure operative previste	Maggio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione/Aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di Gestione Qualità dei processi di pertinenza dell'area Lavoro Nord Ovest			100%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position del servizio Lavoro Nord Ovest	Mappatura delle Job Position dell'area Lavoro Nord Ovest in collaborazione con la direzione territoriale	Aprile - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le Job Position dell'area Lavoro Nord Ovest			100%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello territoriale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale del servizio Area Lavoro Nord Ovest	Ferie godute al 1 Gennaio 2019	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale del servizio Area Lavoro Nord Ovest	100%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di Bilancio	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Soddisfazione del cliente	
Performance padre	3	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presenza in carico	
Performance padre	5	Presenza in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	Occupami	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO FF AREA LAVORO NORD OVEST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**PO AREA FORMAZIONE NORD OVEST**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma	Monitoraggio avanzamento dei progetti	marzo - dicembre	
			Monitoraggio utilizzo risorse finanziarie disponibili	marzo - dicembre	
			Monitoraggio, rilevazione criticità, individuazione azioni correttive e nuove linee di finanziamento	marzo - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici del settore di competenza previsti nel piano programma del 2018, in relazione alle schede Budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza da parte della cittadinanza, delle imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei servizi offerti da Afol Metropolitana	Definizione dei contenuti del P.M. territoriale in termini di fiere, eventi, seminari, convegni, open day, campus, ecc.	Marzo	
			Pianificazione di massima delle azioni previste dal P.M.	Marzo - dicembre	
			Monitoraggio dell'attuazione delle attività previste dal P.M. e delle ricadute	settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del Piano Marketing, per quanto di competenza, nei tempi e modi individuati in accordo con la direzione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel 2017 e definire nuovi progetti strategici	gennaio-ottobre	
			definizione, programmazione e pianificazione dei nuovi progetti individuati	Marzo - agosto	
			Monitoraggio dell'andamento fisico e finanziario dei progetti e delle attività	Aprile-settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta dei servizi erogati			100%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST					

Obiettivo	4	QUALITA' E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITA' E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Collaborazione con la D.T. alla implementazione del nuovo S.Q.	Gennaio - Marzo	
			Formazione e informazione di tutto il personale in merito al nuovo S.Q.	Aprile - Maggio	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione di procedure operative, monitoraggio e valutazione degli esiti in collaborazione con la D.T.	Giugno - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della qualità		100%		
	Definizione delle principali procedure operative, almeno tre, in accordo con il Servizio Qualità dell'agenzia		100%		
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST					

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e efficienza produttiva	Mappatura delle job position del CFP nord ovest	Avvio del progetto in sinergia con il servizio risorse umane e la direzione territoriale	Marzo	
			Mappatura delle job position in collaborazione con D.T. e GSP	gennaio - dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto e mappatura delle J. P.	maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura delle job position del CFP Nord Ovest, dando evidenza delle competenze necessarie al ruolo, in collaborazione con D.T. e GSP.			100%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento dell'obiettivo "godimento ferie" assegnato al CFP Nord Ovest	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate da tutto il personale del servizio CFP Nord Ovest	Rilevazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo "godimento Ferie" assegnato al CFP Nord Ovest	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento dell'obiettivo "godimento ferie" assegnato al CFP Nord Ovest	100%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare un'efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare un'efficace gestione del cliente	Numero di questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero di questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
Performance padre	5	Presa in carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione.	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale.	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO CFP NORD OVEST			

AREA FORMAZIONE EST

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	Raggiungimento dei risultati economici indicati nel bilancio previsionale 2018 concordato con il DT	Gennaio-Dicembre	
			Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale per analisi razionalizzazione dei costi	Marzo-Settembre	
			Sviluppo e attuazione delle misure migliorative definite	Aprile-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dell'obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST					

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Analisi del fabbisogno del proprio territorio, della propria rete di imprese (newsletter, somministrazione questionari per la rilevazione del fabbisogno formativo)	marzo-maggio	
			Organizzazione di eventi - incontri tematici, seminari - con i principali stakeholder (Comuni soci, associazioni di categoria, studi di consulenti del lavoro, reti di imprese)	gennaio-dicembre	
			Potenziamento sinergie con altri territori e sedi AFOL Met	febbraio-settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi Progetti formativi sul territorio per cittadini ed imprese	Aggiornamento e implementazione del POF	marzo-giugno	
			Sviluppo e potenziamento dei servizi alle imprese (fondi interprofessionali, formazione industria 4.0)	febbraio-novembre	
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	febbraio-novembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla definizione degli standard del sistema qualità e implementazione del nuovo sistema di gestione qualità.	gennaio-dicembre	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative in collaborazione il DT: Monitoraggio e valutazione degli esiti del nuovo sistema qualità	giugno-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position del servizio Formazione Est	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane di concerto con le Direzione Territoriale e Generale		
			Apporti qualitativi alla Mappatura delle job position e pianificazione del processo in collaborazione con il DT., raccordandosi e coordinandosi con il servizio GSP.		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio Formazione Est, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo.			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello territoriale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle ferie maturate dal personale del servizio Formazione Est.		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di Bilancio	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di Bilancio	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente:	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico	
Performance padre	-	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	Occupami	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire la rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incremento del margine di produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE EST			

**PO AREA LAVORO EST**

**OBIETTIVI DI SVILUPPO:**

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
<b>PROGRAMMAZIONE</b>					<b>RENDICONTAZIONE</b>
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei dati previsionali indicati nel budget 2018	Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale Sud -Est e con le relative PO, per monitorare l'andamento dei progetti nonché per razionalizzare costi/esigenze organizzative. In particolare si prevede di organizzare incontri sulle seguenti tematiche: servizio incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, monitoraggio dei servizi e report al sistema comunale	marzo-giugno- settembre-dicembre	
			Definizione e realizzazione delle azioni migliorative individuate Organizzazione di incontri con operatori per monitorare e l'andamento e l'efficacia di alcuni servizi: incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, tirocini, ricollocazione/riqualificazione	Marzo-settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dell'obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST					

Obiettivo	2	RAFFORZAMENTO BRAND AFOL METROPOLITANA			
Obiettivo padre	2	RAFFORZAMENTO BRAND AFOL METROPOLITANA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del numero di clienti e aumento della produzione	maggior conoscenza da parte dei cittadini, imprese, ed enti territoriali dei servizi offerti.	incontri/confronti tra le PO del territorio Sud - Est per individuare modalità di comunicazione e promozione all'esterno dei servizi ; duplicazione di idee e iniziative incontri con aziende, comuni, scuole	da marzo	
			incontri con aziende, comuni, scuole		
			Partecipazione e organizzazione di incontri seminariali e fiere sulle tematiche del lavoro e dell'inclusione sociale	da febbraio	
			Monitoraggio dell'attuazione del piano di marketing	aprile	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	individuazione e realizzazione di un piano di marketing			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento dei servizi per cittadini, Comuni, aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e al territorio	incontri con aziende, comuni, scuole per rilevazione nuove esigenze e individuazione nuovi fruitori di servizi	da marzo	
			sinergia con l'area formazione per implementare l'offerta dei servizi	da marzo	
			Progettazione, verifica di fattibilità ed eventuale avvio di nuovi servizi emersi dall'analisi preliminare di esigenze degli stakeholder	da febbraio	
			Ricognizione, analisi ed eventuale partecipazione a bandi pubblici e privati per l'avvio di nuovi progetti	da marzo	
			diffusione di iniziative quali seminari con consulenti del lavoro sulle pal e sui vantaggi e sgravi contributivi, su temi specifici quali la legge 68, etc	da febbraio	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	incremento del 5% del numero delle aziende clienti. Definizione e realizzazione di due seminari a livello territoriale.			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST					

Obiettivo	4	<b>QUALITA E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITA E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento qualità dei servizi offerti e dell'efficacia ed efficienza produttiva	allineamento delle procedure dei servizi con quanto definito in qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	confronto con il sistema qualità e allineamento delle procedure	febbraio	
			informazione/formazione del personale sulle procedure di qualità	marzo	
			monitoraggio dell'applicazione delle procedure da parte del personale	da marzo	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST					

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi in termini di efficacia ed efficienza produttiva	Mappatura e conoscenza delle job position dell'area lavoro Est	definizione di un piano di rilevazione e valutazione del potenziale in sinergia con tutto il territorio Sud - Est	marzo	
			realizzazione della rilevazione/mappatura	maggio	
			confronto tra le aree lavoro del territorio Sud -Est per creare una sinergia operativa sui servizi	maggio/ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Mappature delle posizioni e definizione delle competenze richieste per ricoprire un ruolo nonché definizione di eventuali bisogni formativi emersi			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie		
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle aree e ai territori		
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
<i>Tempi effettivi</i>				
Esaurimento delle ferie maturate da tutto il personale del servizio Lavoro Est		Pianificazione e monitoraggio delle ferie a livello personale e dei colleghi facenti parte dell’Area Lavoro del territorio est		Dicembre
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori			100%
				<i>Risultato</i>

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	2	Qualità' dei servizi	
Performance padre	-	Qualità' dei servizi. Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	-	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di bilancio	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente. Sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

Performance	5	Presenza in carico.	
Performance padre	-	Presenza in carico. Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione.	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza finale	30%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

Performance	6	Occupami	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori:	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire la rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire la crescita del margine di produttività aziendale.	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO EST			

**PO AREA LAVORO SUD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018.	Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale e con i colleghi dell'area est per monitorare l'andamento delle attività e lo stato di avanzamento delle entrate/costi di produzione sulla base di dati disponibili nonché per razionalizzare costi/esigenze organizzative. In particolare si prevede di organizzare incontri sulle seguenti tematiche: servizio incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, monitoraggio dei servizi e report al sistema comunale	marzo-giugno-settembre-dicembre	
			Definizione e realizzazione delle azioni migliorative individuate	marzo-settembre	
			Organizzazione di incontri con operatori per monitorare e l'andamento e l'efficacia di alcuni servizi: incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, tirocini, ricollocazione/riqualificazione	Marzo-settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD					

Obiettivo	2	RAFFORZAMENTO BRAND AFOL METROPOLITANA			
Obiettivo padre	2	RAFFORZAMENTO BRAND AFOL METROPOLITANA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del numero di clienti e aumento della produzione	Maggior conoscenza da parte dei cittadini, imprese, ed enti territoriali dei servizi offerti da AFOL Metropolitana	Definizione di un piano di marketing rivolto ai cittadini, alle aziende e agli stakeholder del territorio per la promozione dei servizi al lavoro	febbraio	
			incontri/confronti con le PO dei due territori per individuare modalità di realizzazione del piano di marketing	Da marzo	
			Realizzazione delle azioni previste dal piano di marketing partecipazione a convegni e incontri sulle tematiche del lavoro e dell'inclusione sociale Monitoraggio dell'attuazione del piano di marketing	Da aprile  Da febbraio  Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di marketing nei tempi e nei modi individuati			100 %	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento dei servizi per cittadini, Comuni, aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli/servizi sul territorio	Promozione e realizzazione di azioni e incontri con attori territoriali per la rilevazione di nuove e specifiche esigenze dei fruitori dei servizi	da marzo	
			Progettazione, verifica di fattibilità ed eventuale avvio di nuovi servizi emersi dall'analisi preliminare di esigenze degli stakeholder	da febbraio	
			Ricognizione, analisi ed eventuale partecipazione a bandi pubblici e privati per l'avvio di nuovi progetti	Da febbraio	
			Raccordo con altre aree di AFOL Met individuare ed implementare l'offerta dei servizi: incontri con PO altre aree	Marzo- giugno	
			Supporto alla direzione nel monitoraggio dei servizi e delle attività innovative	Da giugno	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale .			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD					

Obiettivo	4	QUALITA' E INFORMATIZZAZIONE			
Obiettivo padre	4	QUALITA E INFORMATIZZAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia ed efficienza produttiva	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Incontri con PO dell'area e servizi di riferimento e con l'area qualità per la definizione degli standard di qualità dei servizi	febbraio-maggio	
			l'implementazione del sistema qualità e allineamento delle procedure di erogazione dei servizi	Maggio-dicembre	
			Realizzazione di un piano di informazione/formazione del personale sulle procedure di qualità  monitoraggio dell'applicazione delle procedure da parte del personale	Maggio-giugno  Giugno-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva	Mappatura delle job position dell'area lavoro sud	Supporto alla direzione e al servizio risorse umane nella definizione delle job description	Febbraio-marzo	
			Definizione di un piano di rilevazione e valutazione delle skills e del potenziale e su indicazione della direzione e del servizio risorse umane di concerto con il territorio est	Da marzo	
			realizzazione della rilevazione/mappatura	Maggio-ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio Lavoro Sud, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo.			100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello territoriale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle aree e ai territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle ferie maturate da tutto il personale del servizio Lavoro Sud.		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi.	
Performance padre	2	Qualità dei servizi. Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi.		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	-	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di bilancio	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente.	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente. Sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente.	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico.	
Performance padre	5	Presa in carico. Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione.	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	6	Occupami	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta.	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità.	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività' aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività' aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento della produttività.	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO AREA LAVORO SUD			

**PO DDIF ROZZANO**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	Mantenimento del numero allievi nelle classi DDIF	gennaio-giugno	
			Attivazione di personalizzazione dei percorsi per allievi in difficoltà	Gennaio - dicembre	
			Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale per analisi razionalizzazione dei costi Rilevazione di eventuali criticità e ricerca e attivazione di misure migliorative	marzo-settembre  Giugno - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Partecipazione a campus, incontri, eventi con Entri del territorio (Comuni, scuole, Associazioni)	marzo-maggio	
			Promozione / partecipazione a reti territoriali e progetti in parterna	gennaio-dicembre	
			Potenziamento sinergie con altri territori e sedi AFOL Met	gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi Progetti formativi sul territorio per cittadini ed imprese	Apertura nuova sede di Pieve E manuele con aggiornamento e implementazione del POF	Giugno - ottobre	
			Sviluppo della rete di aziende, artigiani, servizi commerciali per tirocini curriculari, alternanza, apprendistato	febbraio-novembre	
			Partecipazione a progetti di formazione/aggiornamento in relazione alle nuove prospettive didattiche.	marzo-novembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione a attività di formazione e informazione del sistema qualità	gennaio-dicembre	
			Implementazione e utilizzo delle procedure e dei documenti del nuovo sistema di gestione qualità.		
			Partecipazione al Progetto di formazione "Generazione Web"	Marzo - giugno	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative in collaborazione il DT: Monitoraggio e valutazione degli esiti del nuovo sistema qualità	giugno-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO					

PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane di concerto con le Direzione Territoriale e Generale	marzo	
			Identificazione e quantificazione delle principali mansioni e delle competenze richieste.	Aprile - dicembre	
			Apporti qualitativi alla Mappatura delle job position e pianificazione del processo in collaborazione con il DT., raccordandosi e coordinandosi con il servizio GSP	marzo-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio DDIF Rozzano entro il 31/12/2018		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione.	Valore della produzione – costo della produzione		
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente.	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

Performance	5	Presa in carico	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione		Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

Performance	6	OCCUPA-MI	
Performance padre	6	Occupati-mi: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	7	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	7	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incrementare del 5% rispetto all'anno precedente il rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO DDIF ROZZANO			

PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	Mantenimento del numero allievi nelle classi DDIF	gennaio-giugno	
			Attivazione di personalizzazione dei percorsi per allievi in difficoltà	Gennaio dicembre	
			Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale per analisi razionalizzazione dei costi. Rilevazione di eventuali criticità e ricerca e attivazione di misure migliorative	marzo-settembre  Giugno - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dell'obiettivo economico complessivo previsto dalla scheda di budget 2018 definita con il servizio amministrativo per la redazione del bilancio preventivo 2018			100%	
Relazione sulla performancePODDIF SAN DONATO/MELEGNANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Partecipazione a campus, incontri, eventi con Entri del territorio (Comuni, scuole, Associazioni)	gennaio-dicembre	
			Promozione / partecipazione a reti territoriali e progetti in parternariato	gennaio-dicembre	
			Potenziamento sinergie con altri territori e sedi AFOL Met	febbraio-settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi Progetti formativi sul territorio per cittadini ed imprese	Apertura nuova sede di Pieve Emanuele con aggiornamento e implementazione del POF	Giugno - ottobre	
			Sviluppo della rete di aziende, artigiani, servizi commerciali per tirocini curriculari, alternanza, apprendistato	febbraio-novembre	
			Partecipazione a progetti di formazione/aggiornamento in relazione alle nuove prospettive didattiche	marzo-novembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione a attività di formazione e informazione del sistema qualità	gennaio-dicembre	
			Implementazione e utilizzo delle procedure e dei documenti del nuovo sistema di gestione qualità.		
			Partecipazione al progetto di formazione "generazione web"	Marzo giugno	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative in collaborazione il DT: Monitoraggio e valutazione degli esiti del nuovo sistema qualità	giugno-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO					

Obiettivo	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
Obiettivo padre	5	<b>SKILL MANAGEMENT</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position del servizio DDIF San Donato/Melegnano	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane di concerto con le Direzione Territoriale e Generale	marzo	
			Identificazione e quantificazione delle principali mansioni e delle competenze richieste.	Aprile dicembre	
			Apporti qualitativi alla Mappatura delle job position e pianificazione del processo in collaborazione con il DT., raccordandosi e coordinandosi con il servizio GSP	marzo-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position del servizio DDIF San Donato/Melegnano, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo.			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO					

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello del servizio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
			<i>Tempi effettivi</i>
Esaurimento delle ferie maturate da parte di tutto il personale del servizio DDIF San Donato/Melegnano.		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	3	Pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Pareggio di Bilancio	Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

Performance	5	Presa in carico	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione		Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire la rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incrementare il margine della produttività aziendale	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO DDIF SAN DONATO/MELEGNANO			

**PO SVANTAGGIO SUD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	- n. 4 incontri di monitoraggio con la Direzione territoriale e le P.O area sud Milano volti a rilevare - stato dell'arte dei progetti e delle attività connesse al Piano in relazione ai diversi obiettivi e loro tempistiche traguardi intermedi e finali	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
			- stato arte dell'utilizzo delle risorse finanziarie messe a disposizione dei singoli progetti	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
			rilevazione delle eventuali criticità emerse e messa a punto dei necessari correttivi - eventuale individuazione di nuove linee di finanziamento.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD					

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle Imprese e degli enti territoriali e regionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Definizione del contenuto del Piano marketing territoriale: Fiere, Eventi, Seminari sui temi di PAL relative all'area Fasce Deboli, Seminari sui nuovi temi dell' inclusione sociale e lavorativa	Marzo	
			Pianificazione di massima delle azioni previste dal Piano marketing, articolate per il/i territorio/i	Marzo/Aprile	
			Monitoraggio dell'attuazione delle ricadute : n. eventi / seminari realizzati n. incontri aziende n. incontri enti territoriali	Settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Ripresa e assestamento dei progetti di sviluppo individuati nel corso del 2017. Promozione incontri con gli attori territoriali (comuni, aziende, terzo settore) al fine dell'individuazione di nuovi servizi	Gennaio-ottobre	
			Individuazione e definizione dei nuovi servizi da offrire a cittadini e imprese.	Marzo-maggio	
			Monitoraggio avanzamento fisico dei servizi e delle attività innovative	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla definizione degli standard del sistema qualità e implementazione del nuovo sistema di gestione qualità.	Gennaio - marzo	
			Pianificazione della formazione e informazione a tutto il personale in merito al nuovo sistema di gestione della Qualità	Aprile - maggio	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative in collaborazione con le P.O territoriali. Monitoraggio e valutazione degli esiti del nuovo sistema qualità	Giugno dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane di concerto con la Direzione Territoriale e le Posizioni Organizzative area Sud	Marzo	
			Apporti qualitativi alla Mappatura delle job position e pianificazione del processo in raccordo con il servizio GSP	Marzo-dicembre	
			Monitoraggio dell'avanzamento del progetto di Mappatura delle job position	Maggio - ottobre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale del servizio Svantaggio Sud		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Pareggio di Bilancio		Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta.	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento della produttività	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO SVANTAGGIO SUD			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

**PO FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE SUD**

OBIETTIVI DI SVILUPPO:

Obiettivo	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
Obiettivo padre	1	<b>EFFICACIA PRODUTTIVA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	Raggiungimento dei risultati economici indicati nel bilancio previsionale 2018 concordato con il DT	gennaio-dicembre	
			Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale per analisi razionalizzazione dei costi	marzo-settembre	
			Monitoraggio attività realizzate, ricerca di nuove linee di finanziamento e presentazione di nuovi progetti	aprile-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE					

Obiettivo	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
Obiettivo padre	2	<b>RAFFORZAMENTO DEL BRAND AFOL METROPOLITANA</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Aumento del portfolio di clienti e aumento del valore della produzione	Maggior conoscenza, da parte della cittadinanza, delle imprese e degli enti territoriali e nazionali, dei Servizi offerti da AFOL Metropolitana.	Analisi del fabbisogno del proprio territorio, della propria rete di imprese .	marzo-maggio	
			Organizzazione di eventi - incontri tematici, seminari - con i principali stakeholder (Comuni soci, associazioni di categoria, studi di consulenti del lavoro, reti di imprese)	gennaio-dicembre	
			Potenziamento sinergie con altri territori e sedi AFOL Met	febbraio-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Realizzazione del piano di Marketing nei tempi e modi individuati			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE					

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi progetti formativi sul territorio al cittadino e alle aziende.	Aggiornamento e implementazione del POF	marzo-settembre	
			Sviluppo e potenziamento dei servizi alle imprese (fondi interprofessionali, commesse autofinanziate)	febbraio-dicembre	
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	febbraio-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE					

Obiettivo	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
Obiettivo padre	4	<b>QUALITÀ E INFORMATIZZAZIONE</b>			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Implementazione del nuovo sistema qualità secondo le nuove norme europee in materia di Gestione del Sistema Qualità e maggiore informatizzazione e standardizzazione dei processi aziendali	Partecipazione alla definizione degli standard del sistema qualità e implementazione del nuovo sistema di gestione qualità	Febbraio - aprile	
			Monitoraggio e valutazione degli esiti del nuovo sistema qualità	MARZO – DICEMBRE	
			Standardizzazione dei processi produttivi attraverso l'informatizzazione e la definizione delle procedure operative in collaborazione con le P.O: territoriali	MARZO – DICEMBRE	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Certificazione del nuovo sistema di gestione della Qualità			100%	
	Definizione delle principali procedure operative, almeno 3 per servizio.			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE					

Obiettivo	5	SKILL MANAGEMENT			
Obiettivo padre	5	SKILL MANAGEMENT			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'efficacia e dell'efficienza produttiva.	Mappatura delle job position dell'intera struttura aziendale	Avvio del progetto in sinergia con il servizio Risorse Umane di concerto con La Direzione Territoriale e generale	Marzo	
			Apporti qualitativi alla Mappatura delle job position e pianificazione del processo in collaborazione con la DT raccordandosi e coordinandosi con il servizio GSP.	Marzo-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione e mappatura di tutte le job position aziendali, dando evidenza alle competenze necessarie al ruolo			100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE					

PERFORMANCE AZIENDALE:

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale.		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati.	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

Performance	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
Performance padre	3	Pareggio di bilancio: il totale del costo della produzione deve essere al massimo pari al valore della produzione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Pareggio di Bilancio		Valore della produzione – costo della produzione	Dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Valore della produzione – costo della produzione	30%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

Performance	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
Performance padre	4	Soddisfazione del cliente: sviluppare una efficace gestione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Sviluppare una efficace gestione del cliente.	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti	85%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
Performance padre	5	Presa in carico: rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione.	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

Via Soderini, 24  
20146 Milano  
Tel. 02 7740 4141- Fax 02 7740 5566  
P.IVA: 08928300964

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018



Performance	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
Performance padre	6	Occupami: favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta.	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	15%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
Performance padre	7	Turn over consulenti e collaboratori: rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità		Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	Dicembre
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2015-2016	90%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			

## PIANO DELLE PERFORMANCE 2018

Performance	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
Performance padre	8	Incremento del margine di produttività aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Incremento del margine di produttività	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	5%	
Relazione sulla performance PO FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE			