

# PIANO PERFORMANCE 2019

---

**SEDE LEGALE**

Via Soderini 24 - 20146 Milano  
Tel 02 77404141 - [protocollo@afolmet.it](mailto:protocollo@afolmet.it)  
P.IVA 08928300964

## Sommario

PIANO PERFORMANCE 2019.....	1
DIREZIONE GENERALE .....	4
DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST.....	13
DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST .....	22
AFFARI GENERALE E LEGALI.....	31
APPALTI E CONTRATTI .....	40
PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE .....	49
STRUMENTI PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO.....	59
PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA .....	68
SISTEMI INFORMATIVI .....	77
CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE.....	86
QUALITA' DEI SERVIZI .....	99
SICUREZZA E LOGISTICA .....	108
COMUNICAZIONE .....	118
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO DDIF.....	129
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE ITS IFTS .....	139
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO CPI .....	149
INTEGRAZIONE DEI SERVIZI IN AMBITO DISAGIO E FASCE DEBOLI.....	159
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO TIROCINI E IDO.....	168
SERVIZI PER LAVORO NORD - OVEST .....	178

CFP AREA RISTORAZIONE .....	187
CFP AREA MECCANICA E BENESSERE.....	196
CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE .....	205
DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI.....	214
CPI CINISELLO .....	223
SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO .....	232
CPI MILANO .....	242
FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE .....	250
APPRENDISTATO.....	261
DDIF MILANO .....	275
SERVIZI PER IL LAVORO SUD - EST.....	282
CPI MELZO.....	291
FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO .....	300
FORMAZIONE CONTINUA PER IL MERCATO DEL LAVORO .....	309
CFP SAN DONATO E MELEGNANO.....	318
CFP ROZZANO.....	327
SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI.....	336
CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA.....	340

# DIREZIONE GENERALE

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA 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	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	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 2019			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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	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 2018 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	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale	
Performance padre	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		95%
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
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
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale		30%
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

Performance	5	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)	20%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
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 2016-2017	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 GENERALE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

# DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST

## OBIETTIVI

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 2019.	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 2019 riferiti all'ambito territoriale del Nord-Ovest			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 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 l'ambito territoriale del Nord-Ovest			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Territoriale		
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale		
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 31/12/2019		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 del grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati sia a livello di settore che di complessivo ambito territoriale del Nord-Ovest	100%		
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST				

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori,	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti ai settori e all'ambito territoriale del Nord-Ovest	95%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4	Presa In Carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale, riferita ai settori e al complesso dell'ambito territoriale del Nord-Ovest	30%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) sia a livello di settore che di complessivo ambito del Nord-Ovest	20%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST			

## DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST

### OBIETTIVI

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.	Conseguimento dei risultati economici, articolati per area territoriale e per servizio, previsti nel Piano Programma 2019.	n. 4 incontri di monitoraggio, con cadenza trimestrale, con le posizioni organizzative area Sud - Est volti a rilevare: - l'avanzamento fisico dei progetti e delle attività connesse al Piano delle attività nel suo complesso e in relazione ai diversi traguardi intermedi e finali; - l'avanzamento economico, e cioè l'utilizzo effettivo delle risorse economiche assegnate; - rilevazione delle criticità e delle variazioni e messa a punto delle azioni correttive o eventuale individuazione di nuove linee di finanziamento; - assestamento dei centri di costo a seguito di esaurimento risorse su specifici bandi o linee di servizio e comunicazione agli Uffici Centrali		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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	Prosecuzione / Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli territoriali Area Sud Est	Definizione, per ciascun servizio e area territoriale, del Piano di Innovazione Produttiva 2019 articolato in prosecuzione progetti 2018 e progetti / servizi nuovi e strategici differenziando tra quelli offerti ai cittadini e quelli offerti alle aziende	Gennaio - febbraio-marzo	
			Pianificazione, per ciascun servizio e area territoriale, dei progetti / servizi in incubazione e realizzazione per il 2019 specificando: - Il tasso di innovazione (basso, medio, alto); gli strumenti di valutazione e le risorse a supporto.	Gennaio - Giugno	
			Monitoraggio, per ambiti territoriali e servizi, del tasso di incremento e successo dei progetti / servizi in fase di start up o conclusi nel corso del 2019.	n. 3 incontri: maggio, ottobre, 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					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Territoriale	
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019			verifica ogni 3 mesi
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori		100%
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Performance	4	Presenza In Carico	
Performance padre	4	Presenza In Carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	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	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	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)	20%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
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>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD - EST			

# AFFARI GENERALE E LEGALI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
Obiettivo padre	3				
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento e erogazione	realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	gennaio-dicembre	
			monitoraggio e analisi	giugno	
	<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					

Obiettivo	2	ARMONIZZAZIONE DEI PROCESSI			
Obiettivo padre	4				
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>
SERVIZI E UFFICI PERSONALE	miglioramento della gestione dei processi gestiti dal servizio	armonizzazione dei processi	incontri col personale	luglio	costante aggiornamento
			aggiornamento procedure	dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	applicazione del sistema qualità			100%	100%
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizi	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
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)	20%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance PO AFFARI GENERALE E LEGALI			

# APPALTI E CONTRATTI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	Supporto ai servizi di erogazione			
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>
	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliorare il supporto, la comunicazione e l'interazione tra Funzionamento ed Erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	gennaio - dicembre	
			Monitoraggio e analisi	giugno	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento obiettivi degli indicatori di performance aziendale di II e III livello dei servizi di line			90%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI					

Obiettivo	2	Svolgimento procedure di gara			
Obiettivo padre	2				
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>
	implementare il processo di svolgimento delle gare d'appalto	Miglioramento del processo di svolgimento delle gare d'appalto			
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	avvio di tutte le procedure di gara (di competenza 2019) inserite nel programma biennale 2019/2020 e autorizzate dal Direttore Generale			100 %	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello territoriale	
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” del servizio Appalti e Contratti entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		95%
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance PO APPALTI E CONTRATTI			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

# PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	Ridefinizione Centri di Costo			
Obiettivo padre	-	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>
	Ridefinizione dei cdc più funzionali ai cambiamenti organizzativi e al sistema di valutazione	Definizione di nuovi cdc	Realizzazione di tavoli di coordinamento coi referenti dei servizi	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione di nuovi cdc			100	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE					

Obiettivo	2	Qualità del servizio rendicontazione			
Obiettivo padre	3	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente			
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>
	Migliorare e implementare il sistema di qualità della rendicontazione	Verifica della corretta e della qualità del servizio rendicontazione	Rilevazione attraverso l'ideazione e la compilazione di una check list		
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Verifica a campione, presso i "servizi", dei documenti giustificativi di almeno 2 progetti (o con uno stato di avanzamento della spesa di almeno il 30% del budget) da rendicontare a costi reali			100%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE					

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Dicembre	
			Monitoraggio e analisi	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 Linea		90%		
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE					

## PERFORMANCES

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 31/12/2019	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 PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

Performance	5	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)	20%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
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 2016-2017	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 PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE			

# STRUMENTI PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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>
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 2018 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>
	Riduzione tempi dei processi amministrativi: conciliazione degli estratti conto entro il mese successivo al saldo contabile				
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO					

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
Obiettivo padre	2				
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	
			Monitoraggio e analisi	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 Linea		90%		
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizi	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
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 e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	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 PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
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)	20%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO			

# PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	Supporto ai servizi di erogazione - progettazione e rafforzamento partenariato			
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>
servizi personale	implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione nell'ambito della progettazione a valle della ricerca di potenziali nuovi finanziamenti (avvisi e bandi)  mantenere e rafforzare attività di rete con partenariato nazionale ed europeo	migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione nell'implementazione e miglioramento di servizi derivanti da nuova progettazione	sessioni ed incontri destinati a condividere e presentare strumenti volti a facilitare l'erogazione dell'attività	gennaio - dicembre	
			sessioni operative di supporto e facilitazione per attività di progettazione ed erogazione con particolare evidenza in partenariati complessi	gennaio - dicembre	
			sessioni di monitoraggio e accompagnamento nella realizzazione delle attività progettuali	gennaio - dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	facilitare e supportare nella progettazione i servizi di erogazione nella partecipazione ad avvisi e bandi		25%		
	monitorare ed accompagnare i servizi di erogazione in fase di realizzazione		30%		
	implementazione partenariato nazionale ed europeo quale strumento principe nella progettazione e successiva erogazione dei servizi		15%		
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA					

Obiettivo	2	Innovazione produttiva relativa a progettazione			
Obiettivo padre	4				
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>
servizi personale	implementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende mediante accompagnamento nonchè trasferimento di competenze in ambito di progettazione e monitoraggio	accompagnamento ed implementazione delle competenze rafforzamento di competenze per consolidamento rete di partenariato	supporto nel proseguire progetti avviati nel 2018	gennaio - dicembre	
			monitoraggio ed accompagnamento nelle sessioni di progettazione	gennaio - dicembre	
			condivisione strumenti di rafforzamento della rete di partenariato	gennaio - dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	incremento del 10% del supporto in attività di progettazione e monitoraggio di erogazione ai servizi in ottica di innovazione acquisita nella rete di partenariato			30%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello territoriale		
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>		<i>Tempi</i>
<i>Tempi effettivi</i>				
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” del servizio Appalti e Contratti entro il 31/12/2019		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 PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA				

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

# SISTEMI INFORMATIVI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	Potenziamento CPI			
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>
CDA PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Rinnovo del parco macchine dei CPI	Efficientamento della strumentazione hardware	Rinnovo parco macchine	Gennaio -	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rinnovamento del parco macchine			100%	
Relazione sulla performance SISTEMI INFORMATIVI					

Obiettivo	2	Preparazione Aule CFP Soderini			
Obiettivo padre	2				
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>
	Messa in efficienza del parco macchine dei CFP	Efficientamento degli hardware di tutti i CFP	Rinnovo parco macchine	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Ripristino e Reset delle macchine dei CFP			100%	
Relazione sulla performance SISTEMI INFORMATIVI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello territoriale		
Performance padre	-	Godimento ferie a livello aziendale		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
<b>Tempi effettivi</b>				
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” del servizio Appalti e Contratti entro il 31/12/2019		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori			100%
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA				

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
			<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		20%
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA			

# CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	AVVIO DEL PROCESSO DI GESTIONE PAGHE INTERNA			
Obiettivo padre	2	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>
PERSONALE CDA	Internalizzare il processo riducendo il margine di errore e semplificando il processo di elaborazione del cedolino	Riduzione del margine di errore e autonomia nel processo di gestione delle paghe	Passaggio di consegna con l'ente di gestione esterno	Gennaio - Giugno	
			Avvio del periodo di prova dell'elaborazione cedolino	Giugno - Luglio	
			Avvio dell'intero processo di elaborazione paghe	Luglio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Avvio e gestione del processo di elaborazione paghe e cedolini completamente internalizzato			100%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE					

Obiettivo	2	AVVIO A.F. 2019/2020 DDIF			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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>
CDA PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Inizio dell'A.F 2019/2020 con le modalità e le scelte strategiche definite	Inizio dell'A.F 2019/2020 evitando scoperture e posizioni vacanti	Definizione dotazione organica	Gennaio - Dicembre	
			Copertura delle posizioni vacanti	Giugno - Settembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Copertura dell'80% delle posizioni all'avvio dei corsi		80%		
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE					

Obiettivo	3	INFORMATIZZAZIONE CONTROLLI SUI COLLABORATORI			
Obiettivo padre	2	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>
CDA PERSONALE COLLABORATORI STAKEHOLDER	Semplificare la gestione e il controllo delle prestazioni dei collaboratori sul gestionale GestVanoglio	Avvio del processo informatizzato su tutto il processo di controllo dei collaboratori	Informatizzazione del processo	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Informatizzazione dei controlli sulle prestazioni dei collaboratori sul gestionale Gest Vanoglio			100%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE					

Obiettivo	4	WELFARE			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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>
CDA PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Migliorare e implementare il benessere organizzativo dell'organizzazione e del contesto in cui si opera	Attuazione puntuale del piano welfare 2019	Stesura del piano welfare	Gennaio - Dicembre	
			Attuazione del piano welfare	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Attuazione del piano welfare 2019 secondo le indicazioni		100%		
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE					

Obiettivo	5	CLOUD E SISTEMA DI VALUTAZIONE INFORMATIZZATO			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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>
CDA PERSONALE STAKEHOLDER	Semplificare e snellire i processi attraverso il sistema di condivisione online OneDrive di Microsoft.	Avvio dell'informatizzazione dei processi di condivisione e valutazione del personale	Predisposizione dell'ambiente Cloud	Gennaio - Dicembre	
			Architettura del sistema di valutazione informatizzato	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Avvio del processo di condivisione e archiviazione Cloud		100%		
	Avvio del processo di valutazione delle performance MBO		100%		
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE					

Obiettivo	5	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
Obiettivo padre	2				
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	
			Monitoraggio e analisi	Giugno	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Raggiungimento degli obiettivi degli Indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei Servizi di Linea			90%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie per il servizio Capitale Umano e Organizzazione	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	100%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE			

Performance	4	Presa In Carico		
Performance padre	-	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
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
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale			30%
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE				

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
			<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		100%
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE			

# QUALITA' DEI SERVIZI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
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>
SOCI CITTADINI CDA PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	
			Monitoraggio ed analisi	Monitoraggio ed analisi	Giugno
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di I livello e II livello dei servizi di line			90%	
Relazione sulla performance PO QUALITA DEI SERVIZI					

Obiettivo	2	Integrazione tra sistema di gestione qualità e processi 231 sensibili			
Obiettivo padre	5	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
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 CDA STAKEHOLDER	Integrazione tra il Sistema di Gestione Qualità ed il Modello di Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/01	Modifica dei processi “sensibili” inseriti all’interno del Sistema Qualità integrandoli con i processi del MOGC	Analisi del modello ed individuazione dei processi interessati	Maggio 2019	
			Riprogettazione dei processi e definizione dei controlli	Dicembre 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Definizione di un Sistema Qualità integrato con modello 231		100% dei processi sensibili		
Relazione sulla performance PO QUALITA’ DEI SERVIZI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Raggiungimento degli obiettivi godimento ferie assegnati alle aree e ai territori entro il 31/12/2019		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle aree e ai territori	Dicembre 2019
			<i>Tempi effettivi</i>
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi godimento ferie assegnati alle aree ed ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO QUALITA DEI SERVIZI			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente		
Performance padre	3			
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori,	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti ai settori e all'ambito territoriale		95%	
Relazione sulla performance PO QUALITÀ DEI SERVIZI				

Performance		Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre			
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO QUALITA' DEI SERVIZI			

Performance		Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
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
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale, riferita ai settori e al complesso dell'ambito territoriale		30%
Relazione sulla performance PO QUALITA' DEI SERVIZI			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) sia a livello di settore che di complessivo		
Relazione sulla performance PO QUALITA' DEI SERVIZI			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
			<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance PO QUALITA' DEI SERVIZI			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance PO QUALITA' DEI SERVIZI			

# SICUREZZA E LOGISTICA

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	Implementazione produttività ufficio sicurezza			
Obiettivo padre	1	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>
CDA PERSONALE SOCI STAKEHOLDER	Raggiungere e implementare le attività dell'ufficio Sicurezza	Garantire il corretto svolgimento puntuale e tempestivo delle attività dell'ufficio sicurezza	Aggiornamento DVR	Gennaio - Dicembre	
			Predisposizione della Formazione e informazione dipendenti	Gennaio - Dicembre	
			Monitoraggio Gestione manutenzioni sedi	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Aggiornamento DVR		100%		
	Formazione e informazione dipendenti		100%		
	Gestione manutenzioni sedi		100%		
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA					

Obiettivo	2	Implementazione produttività ufficio logistica			
Obiettivo padre	2	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>
CDA PERSONALE SOCI STAKEHOLDER	Raggiungere e implementare le attività dell'ufficio Logistica	Garantire il corretto svolgimento puntuale e tempestivo delle attività dell'ufficio Logistica	Gestione della manutenzione	Gennaio - Dicembre	
			Monitoraggio degli interventi	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Gestione manutenzioni e interventi sulle sedi		100%		
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA					

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
Obiettivo padre	3				
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	
			Monitoraggio ed analisi	Monitoraggio ed analisi	Giugno
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di I livello e II livello dei servizi di line			90%	
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie per il servizio Capitale Umano e Organizzazione	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	100%	
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA			

Performance	4	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 SICUREZZA E LOGISTICA			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		20%
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
			<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		100%
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA			

# COMUNICAZIONE

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	CARTELLONISTICA E INSEGNA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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>
PERSONALE CDA SOCl CITTADINA STAKEHOLDER	Aumentare la riconoscibilità del marchio e del logo di AFOL Metropolitana	Standardizzare la metodologia di cartellonistica e insegna in tutte le sedi di AFOL	Preparazione delle linee guida	Gennaio - Dicembre	
			Installazione insegne e cartellonistica	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Realizzazione della cartellonistica e delle insegne di tutte le sedi di AFOL			100%	
Relazione sulla performance COMUNCAZIONE					

Obiettivo	2	AGGIORNAMENTO DEL SITO INTERNET DI AFOL			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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 PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Aggiornamento tempestivo del sito internet e dei suoi contenuti	Dare visibilità ad AFOL attraverso le comunicazioni e gli annunci pubblicati sul sito	Aggiornamento sito	Gennaio - Dicembre	
			Monitoraggio sito	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Aggiornamento del sito istituzionale di AFOL Metropolitana		100%		
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE					

Obiettivo	3	LINEE GUIDE STANDARD PER COMUNICAZIONE E MATERIALE			
Obiettivo padre	2	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>
CDA SOCI PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Produrre la documentazione standard che regola la comunicazione interna ed esterna	Manuale e linee guida per la comunicazione interna ed esterna	Definizione delle linee guida	Gennaio - Dicembre	
			Diffusione delle linee guida a tutto il personale	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Definizione delle linee guida di comunicazione e di stesura del materiale		100%		
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE					

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
Obiettivo padre	3				
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	
			Monitoraggio ed analisi	Monitoraggio ed analisi	Giugno
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di I livello e II livello dei servizi di line			90%	
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie per il servizio Capitale Umano e Organizzazione		
Performance padre	1			
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” entro il 31/12/2019		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”	100%		
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE				

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
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 e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	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 COMUNICAZIONE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE			

Performance	4	Presenza In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
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
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale		30%
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017		90%
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		100%
Relazione sulla performance COMUNICAZIONE			

# INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO DDIF

## OBIETTIVI

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 2019	monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	marzo - giugno - settembre - dicembre	
		Introduzione nell'A.F. 2019/2020 del registro elettronico	messa in atto di tutte le azioni necessarie all'introduzione del registro elettronico nell'A.F. 2019/2020	febbraio - settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma 2019 relativi al DDIF			100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF					

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)			
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)			
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	realizzazione di riunioni con i Responsabili DDIF finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	
			monitoraggio ed analisi	Giugno - 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 INTEGRATORE DDIF					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 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>
	Introduzione del registro elettronico nell'A.F. 2019/2020			100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF			

# INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE ITS IFTS

## OBIETTIVI

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 2019	monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	marzo - giugno - settembre - dicembre	
		Introduzione nell'A.F. 2019/2020 del registro elettronico	messa in atto di tutte le azioni necessarie all'introduzione del registro elettronico nell'A.F. 2019/2020	febbraio - settembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma 2019 relativi alla Formazione Continua e Permanente			100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP					

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)			
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)			
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	realizzazione di riunioni con i Responsabili FCP finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	
			monitoraggio ed analisi	Giugno - 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 INTEGRATORE FCP					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 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% dei servizi offerti rispetto all'anno precedente			100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP			

# INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO CPI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA 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	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-Giugno-Settembre-Dicembre	
			Monitoraggio centro di costo CPI	Marzo-Giugno-Settembre-Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Monitoraggio Centro di costo CPI dettagliato in base alle spese di personale, di funzionamento e investimento differenziato per singola area territoriale e singolo CPI			100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE SERVIZI AMBITO CPI					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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	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	Implementazione e standardizzazione dei Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) erogati presso ogni singolo CPI	Marzo- Giugno - Settembre -Dicembre	
			Favorire una sempre maggiore coerenza fra le skills management dell'organico CPI e i Livelli essenziali delle prestazioni	Marzo-Giugno- Settembre-Dicembre	
			Favorire l'integrazione fra attività CPI e Sportelli lavoro comunali per una maggiore copertura territoriale del bisogno	Marzo-Giugno- Settembre-Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Progressiva implementazione e standardizzazione dell'offerta di servizi erogati dai CPI e maggiore copertura territoriale del bisogno.			100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE SERVIZI AMBITO CPI					

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Declinato solo per i Servizi per il Funzionamento e per l'Integrazione Organizzativa)			
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Cabina di Regia Direttore Generale, Direttori Territoriali, Integratori, per condivisione obiettivi CPI	Aprile_Luglio_Ottobre (max 3 incontri)	
			Costituzione Cabina di Regia tra i Responsabili Servizi per il funzionamento e Integratore Servizi ambito CPI	Aprile_Luglio_Ottobre (max 3 incontri)	
			Coordinamento CPI con i Responsabili Servizi al Lavoro e i Responsabili CPI	Un incontro al mese (ultimo giovedì ogni mese)	
	<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 Linea			90%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE SERVIZI AMBITO CPI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPIP			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI			

# INTEGRAZIONE DEI SERVIZI IN AMBITO DISAGIO E FASCE DEBOLI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA 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	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019  Integrazione dei servizi in ambito Disagio e Fasce Deboli  Standardizzazione attività e processi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ n. 4 incontri di monitoraggio con le P. integratori AFOL MET. volti a rilevare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- stato dell'arte dei progetti e delle attività</li> <li>- tempistiche</li> <li>- traguardi intermedi e finali;</li> </ul> </li> <li>➤ eventuali individuazioni di progettualità linee di finanziamento</li> <li>➤ Monitoraggio integrazione servizi</li> </ul>	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
				100%	

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	Ripresa e assestamento dei progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018. 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-luglio	
			Monitoraggio avanzamento dei servizi e delle attività innovative	Marzo-giugno- 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 P.O Fasce Deboli					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati	Dicembre 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Garantire livello soddisfacente della qualità dei servizi	Integrazione servizi, standardizzazione delle attività, trasferibilità degli standard su tutti i territori	Dicembre 19	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esiti standardizzazione	95%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE DISAGIO E FASCE DEBOLI			

# INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO TIROCINI E IDO

## OBIETTIVI

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 dal piano programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e in attuazione	gennaio -dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi del piano previsionale 2019		100%		
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO					

Obiettivo	2	Smart Working e Pubblicizzazione Social			
Obiettivo padre	2	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 di servizi innovativi in AFOL Metropolitana	Avvio di nuovi progetti per il personale del servizio IDO e Tirocini	Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Gennaio - Dicembre	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti relativi al personale IDO e Tirocini	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Avvio di progetti relativi allo Smart working e/o lavoro agile		100%		
	Avvio Progetto di Pubblicizzazione Social		100%		
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO					

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
Obiettivo padre	3				
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	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	
			Monitoraggio e analisi	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 Linea			90%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie a livello territoriale (Milano)	
Performance padre	1	Godimento Ferie a livello territoriale (Milano)	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati al personale entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie"	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati al personale	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO			

Performance	2	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Gennaio-Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio		
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio		Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di Bilancio (Valore della produzione-costi della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore produzione e costo della produzione.		Pareggio di bilancio/incremento produttività pari al 5%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO				

Performance	4	Presa in carico	
Performance padre	4	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 ed 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 INTEGRATORE TIROCINI E IDO			

Performance	5	OCCUPA - MI	
Performance padre	5	OCCUPA - MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro 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)	20%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	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 ed abilità		Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	
	<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 INTEGRATORE TIROCINI E IDO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti ed aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti ed aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO			

# SERVIZI PER LAVORO NORD - OVEST

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	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 2019				
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO NORD - OVEST					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2				
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 2018 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>
	Joshua 4: Implementare il sistema di candidature on line tramite il portale Joshua			100%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO NORD - OVEST					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie	
Performance padre	1	Godimento Ferie	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati al personale entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie"	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati al personale	100%	
Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST			

Performance	2	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Gennaio-Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di Bilancio (Valore della produzione-costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore produzione e costo della produzione.	Pareggio di bilancio/incremento produttività pari al 5%	
Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST			

Performance	4	Presa in carico	
Performance padre	4	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 ed 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 SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST			

Performance	5	OCCUPA - MI		
Performance padre	5	OCCUPA - MI		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Favorire l'incontro 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)		20%	
Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST				

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	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 ed abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		
	<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 SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti ed aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti ed aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - NORD OVEST			

# CFP AREA RISTORAZIONE

## OBIETTIVI

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 di programma 2019			
			Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazioni, in considerazioni 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 2019 per l'area di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 DA 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 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-Ottobre	
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-Maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-Settembre-Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie del personale assegnato all'Area di riferimento		
Performance padre	1	Godimento Ferie a Livello Aziendale/Territoriale		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati all'area		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento Ferie" per il personale assegnato al responsabile	Dicembre 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" per il personale assegnato al responsabile		100%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE				

Performance	2	Qualità dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
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 e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori dell'area di riferimento	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 di riferimento	95%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio	Rapporto, rispetto al 2018, del valore del costo della produzione riferito all'area di competenza	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di bilancio ( Valore della produzione- costo della produzione), si misura l'incremento per l'area assegnata, rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione ( pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio/incremento produttività pari al 5%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE			

Performance	4	Presa in Carico	
Performance padre	4	Presa in Carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	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 ricollocati/presi in carico) a livello di area	20%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/17	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017 riferiti all'area di riferimento	90%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforma social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL ( Facebook, LinkedIn, Twitter	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL Metropolitana (Facebook, LinkedIn, Twitter) riferita all'area di riferimento	100%	
Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE			

## CFP AREA MECCANICA E BENESSERE

### OBIETTIVI

Obiettivo	EFFICACIA PRODUTTIVA				
Obiettivo padre	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 2019	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 2019 per l'area di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie del personale assegnato all'Area di riferimento	
Performance padre	1	Godimento Ferie a Livello Aziendale/Territoriale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Area	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" per il personale assegnato al responsabile	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" per il personale assegnato al responsabile	100%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori dell'area di riferimento	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area di riferimento	95%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione riferito all'area di competenza	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento, per l'area assegnata, rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4	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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale, riferita all'area	30%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	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 ricollocati/utenti presi in carico) a livello di area	20%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	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 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017 riferiti all'Area di riferimento	90%	
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
		PROGRAMMAZIONE	RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>
		<b>Tempi effettivi</b>	
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social		Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter) riferite all'Area di riferimento		100%
Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE			

## CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE

### OBIETTIVI

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 2019	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 2019 per i settori di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie del personale assegnato	
Performance padre	1	Godimento Ferie a livello territoriale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Area	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” per il personale assegnato.	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” per il personale assegnato .	100%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

Performance	2	Qualità dei servizi e soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità dei servizi e soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
	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 riferiti ai settori di competenza	95%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	53	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP. ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

Performance	4	Presa in Carico	
Performance padre	4	Presa in carico	
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>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, riferita ai settori e al complesso dell'ambito territoriale del Nord-Ovest	30%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) a livello dei settori di competenza	20%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP. ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6-	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2017-2018	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) a livello dei settori di competenza	90%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP. ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7-	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE			

# DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI

## OBIETTIVI

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 2019	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 2019 per l'area di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie del personale assegnato all' Area di riferimento	
Performance padre	1	Godimento Ferie a Livello Aziendale/Territoriale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Area	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" per il personale assegnato al responsabile	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" per il personale assegnato al responsabile	100%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori dell'area di riferimento	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti all'area di riferimento	95%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione riferito all'area di competenza	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento, per l'area assegnata, rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI			

Performance	4	Presa In Carico		
Performance padre	4	Presa In Carico		
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>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, riferita all'area		30%		
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI				

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	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 ricollocati/utenti presi in carico) a livello di area	20%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
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>	<i>Risultato</i>
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017 riferiti all'Area di riferimento	90%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter) riferite all'Area di riferimento	100%	
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI			

# CPI CINISELLO

## OBIETTIVI

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 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti ed 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 2019 riferiti al CPI Cinisello		100%		
Relazione sulla performance CPI CINISELLO					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende	Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo - Maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti individuati	Maggio - settembre - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Incremento del 5% dell'offerta dei servizi erogati dal CPI Cinisello		100%		
Relazione sulla performance CPI CINISELLO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizio	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio CPI Cinisello entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio CPI Cinisello	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance CPI CINISELLO			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance CPI CINISELLO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance CPI CINISELLO			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance CPI CINISELLO			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</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)	20%	
Relazione sulla performance CPI CINISELLO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
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 2016-2017	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 CPI CINISELLO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance CPI CINISELLO			

# SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA 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	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	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 2019			100%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE					

Obiettivo	2	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 2018 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	3	SVILUPPO DEL POSIZIONAMENTO DI AFOL METROPOLITANA NELLE AREE MAGGIORMENTE INTERESSATE DAI FLUSSI DI FINANZIAMENTO, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLO SVANTAGGIO SOCIO-LAVORATIVO			
Obiettivo padre	3				
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	Sviluppo del posizionamento di Afol Metropolitana nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo (in quanto maggiormente interessate dai finanziamenti).	Incremento % del valore della produzione nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo.	Definizione delle linee di sviluppo progettuali	Gennaio - luglio	
			Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno- settembre-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incremento % del valore della produzione nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo			10%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO					

Obiettivo	4	SVILUPPO DEL POSIZIONAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO DI AFOL METROPOLITANA NELL'AMBITO DEI PROGETTI STRATEGICI DEL COMUNE DI MILANO			
Obiettivo padre	4				
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	Sviluppo del posizionamento dei servizi per il lavoro di Afol Metropolitana nell'ambito dei progetti strategici del Comune di Milano (in quanto stakeholder di riferimento del territorio).	Rilevanza dei servizi al lavoro di Afol Metropolitana nell'ambito dei progetti strategici del Comune di Milano	Definizione / pianificazione dei progetti di sviluppo	Gennaio - dicembre	
			Monitoraggio dell'andamento delle attività e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno- settembre-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Peso % dei servizi al lavoro erogati nell'ambito dei progetti strategici del Comune di Milano (sul valore della produzione)		5%		
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO					

## PERFORMANCES

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 31/12/2019	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 ERVIZI PER IL LAVORO - MILANO			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance ERVIZI PER IL LAVORO - MILANO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance ERVIZI PER IL LAVORO - MILANO			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
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 (al netto dei progetti che non contemplano la formazione)		Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale (al netto degli utenti presi in carico nell'ambito dei progetti che non contemplano la formazione)		30%
Relazione sulla performance ERVIZI PER IL LAVORO - MILANO			

Performance	5	PRESA IN CARICO - AREE DELLO SVANTAGGIO SOCIO-OCCUPAZIONALE	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Potenziare la capacità di presa in carico delle fasce più deboli della popolazione (utenti che rientrano nelle aree dello svantaggio socio-occupazionale)	Incidenza % degli utenti presi in carico nell'ambito dei progetti relativi alle aree dello svantaggio socio-occupazionale.		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza % degli utenti presi in carico nell'ambito dei progetti relativi alle aree dello svantaggio socio-occupazionale (sul totale degli utenti presi in carico)	25%	
Relazione sulla performance ERVIZI PER IL LAVORO - MILANO			

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)	20%	
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico) nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo	8%	
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE			

# CPI MILANO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	WORKSHOP ISTITUZIONALI			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Consolidamento tipologie esistenti e aumento di almeno 1 tipologia di workshop istituzionali rispetto al 2017			100%	
	Definizione di almeno una nuova modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione a favore degli utenti iscritti al collocamento mirato			100%	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

Obiettivo	2	EROGAZIONE SERVIZI DI FRONT OFFICE			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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>
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 EGovernment	-Ridefinizione delle modalità di erogazione del servizio accoglienza	Gennaio-Dicembre	
			-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)	Gennaio -Dicembre	
			-Organizzazione preventiva gestione insegnanti/personale scolastico	marzo-giugno	
			-Revisione processo di convocazioni di gruppo per presentazione offerta dei servi/presa in carico rivolta agli utenti con disabilità (Emergo)	marzo-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Individuazione di almeno 1 nuova modalità di erogazione			100%	
	Convocazione utenti con disabilità in graduatoria fino a completamento doti disponibili			100%	
	Avvio sperimentazione: incontri Reti Emergo utenti con disabilità, motivazionali, di orientamento, propedeutici alla presa in carico			100%	
	Individuazione forme di incentivazione verso erogazione digitale dei servizi (almeno 1)				
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

Obiettivo	3	EROGAZIONE SERVIZI DI BACK OFFICE			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
CITTADINI CLIENTI AZIENDE	Incremento efficienza dei servizi di back office supportati da sistemi informativi idonei	Completa evasione/ erogazione dei servizi richiesti e miglior bilanciamento oneri amministrativi da compiti di certificazione verso compiti di politica attiva	-Individuazione di operatori preposti alla evasione di richieste formulate da enti del territorio	Gennaio - Dicembre	
			-Individuazione di operatori preposti alla segnalazione al Servizio Sistemi Informativi di criticità operative/riepilogo ticket aperti in Siul -presidio e condivisione di uno strumento messo a disposizione del Servizio Sistemi Informativi per il riepilogo segnalazioni -incontri autonomamente gestiti tra operatori per il confronto e lo scambio delle segnalazioni -restituzione in sede di coordinamento	Gennaio - Dicembre	
			-Revisione e continuo adeguamento processo di convocazione utenti per PSP; -Azione promemoria. accanto alla convocazione tramite mail, recall telefonico e SMS	Gennaio - Dicembre	
			Sperimentazione Agenda digitale per appuntamenti PSP	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Relazioni (n.2 /anno) di riepilogo delle criticità operative sui sistemi informativi				
	Evasione completa delle richieste di accesso agli atti nei tempi stabiliti dalla normativa				
	Garanzia convocazione a mezzo SMS per utenti privi di mail o particolarmente fragili per ridurre la dispersione				
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

Obiettivo	4	PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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 COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Individuazione e/o consolidamento di buone prassi per l'ottimizzazione dei flussi di attività	Intensificazione della collaborazione tra i servizi e gli attori sul territorio	DISABILITA' - Organizzazione di tavoli di confronto con CMM e le Reti Emergo per la proposta di revisione delle modalità procedurali di gestione degli utenti in GRADUATORIA e in carico alle reti territoriali	gennaio - aprile	
			DISABILITA' - Rielaborazione della sperimentazione AZIONI DI RETE per il Lavoro (coinvolgimento nell'azione di monitoraggio e di stesura delle relazioni finali; individuazione dei fattori vincenti, sfidanti o critici della sperimentazione	giugno-ottobre	
			DISABILITA' e SVANTAGGIO - Discussione con operatori di cui al catalogo regionale di cui alla DGR n. XI - 843 del 19/11/2018 (soggetti dei settori lavoro, sociale, socio-sanitario e privato sociale) di proposte di nuove forme di collaborazione	marzo-dicembre	
			RETE DEI SERVIZI PER IL LAVORO - Proposta alla Direzione di forme di cooperazione pubblico-privato incoraggiate da normative nazionali e regionali	marzo-dicembre	
			-Monitoraggio quali/quantitativo e misurazione dei processi e dei servizi erogati	Gennaio - Dicembre	
			-Promozione rivolta agli utenti presi in carico dei servizi erogati da altre Aree/Uffici	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Elaborazione relazione conclusiva sul progetto Azioni di Rete per il Lavoro - ambito disabilità.			100%	
	Partecipazione a incontri (almeno n. 2/anno) con CMM, SOD e le Reti Emergo sulla gestione degli utenti in GRADUATORIA e in carico alle reti territoriali.			100%	
	Incontri con il personale di altri servizi (almeno n. 2)			100%	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

Obiettivo	5	QUALITÀ DEI SERVIZI			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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 COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Consolidamento nel Sistema Qualità delle attività in capo al CPI	Standardizzazione delle procedure di erogazione e dei contenuti	Aggiornamento e condivisione dei contenuti standard	Gennaio - Dicembre	
			Ridefinizione indicatori di efficacia previsti nella PQ15	Gennaio- Marzo	
			Elaborazione delle customer satisfaction	Gennaio - Dicembre	
			Incontri con la Responsabile del Sistema Gestione Qualità	Gennaio - Dicembre	
			Realizzazione incontri periodici di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Gennaio - Dicembre	
			Proposta e condivisione di modulistica, eventualmente da prevedersi a corredo della PQ	Gennaio - Dicembre	
			<b>Indicatore di risultato</b>		
Ridefinizione indicatori di efficacia previsti nella PQ15			100%		
Misurazione indicatori di efficacia definiti nel 2019, con raggiungimento dell'85% degli indicatori sopra la soglia rispetto al totale			85%		
Incontri con la Responsabile SGQ (almeno n.2/anno)			100%		
Rilevazione max 5 non conformità audit interno			100%		
Relazione sulla performance PO CPI MILANO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie per il servizio CPI Milano	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Esaurimento delle ferie maturate per tutto il personale del CPI Milano	Rilevazione grado di raggiungimento dell'obiettivo godimento ferie	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Esaurimento, da parte del personale assegnato, delle ferie dell'anno scorso	100%	MISURAZIONE A CARICO DEL SERVIZIO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE
Relazione sulla performance PO CPI MILANO			

Performance	2	Qualità dei servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	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%	75%	MISURAZIONE A CARICO DEL SERVIZIO QUALITA'
Relazione sulla performance PO CPI MILANO			

Performance	3	Presa in carico	
Performance padre	4	Presa in carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>		<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>
Migliorare l'efficacia del servizio in front e back office		Misurazione degli indicatori di riferimento	Gennaio - Dicembre
	<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%	
	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%	
Relazione sulla performance PO CPI MILANO			

# FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	APERTURA SPORTELLI			
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>
SOCI CITTADINI PERSONALE	Apertura nuovi sportelli per le attività di Formazione Continua e Permanente	Miglioramento dell'offerta agli utenti	Apertura nuovi sportelli	Gennaio - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione apertura sportelli come concordato			100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE					

Obiettivo	2	AMPLIMENTO OFFERTA ALTA FORMAZIONE			
Obiettivo padre	2				
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 UTENTI CITTADINI PERSONALE	Ampliamento dell'offerta formativa relativa all'alta formazione	Miglioramento e ampliamento dell'offerta formativa di alta formazione	Ampliamento piano formativo	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
	Ampliamento dell'offerta formativa relativa all'alta formazione		100%		
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE					

Obiettivo	3	PRESENTAZIONE PROGETTI FINANZIATI			
Obiettivo padre	3				
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 UTENTI CITTADINI PERSONALE	Presentazione dei progetti finanziati come definito dal piano formativo presentato	Ampliamento e miglioramento dell'offerta formativa finanziata	Presentazione progetti finanziati	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Presentazione dei progetti finanziati come definito			100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE					

Obiettivo	4	PRESENTAZIONE DI ALMENO 2 CORSI NON PRESENTI NEL POF 2018/2019			
Obiettivo padre	4				
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 SOCI PERSONALE UTENTI	Presentare corsi nuovi nell'A.F 2019/2020	Ampliamento dell'offerta formativa dei corsi presenti nel POF 2019/2020	Presentazione nuovi corsi	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Presentazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018/2019			100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance FCP			

# APPRENDISTATO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	Efficacia Produttiva			
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>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti ed attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo - giugno - settembre - dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019 riferiti al servizio Apprendistato.			100%	
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

Obiettivo	2	Progettazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018-2019 (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	2				
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 PERSONALE CITTADINI UTENTI	Progettazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF	Ampliamento dell'offerta formativa per gli anni formativi a venire	Progettazione dei corsi	Gennaio. Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Progettazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018/2019			100%	
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

Obiettivo	3	Avvio di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018-2019 (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	3				
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 PERSONALE CITTADINI UTENTI	Avvio di almeno 2 corsi da inserire nel POF 18/19	Ampliamento dell'offerta formativa rispetto all'anno precedente	Avvio 2 corsi	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Avvio di 2 corsi non presenti nel POF 2018/2019				
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

Obiettivo	4	Progettazione di almeno 5 corsi finanziati (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	4				
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 PERSONALE CITTADINI UTENTI	Progettazione di almeno 5 corsi di formazione finanziati	Ampliamento dell'offerta formativa progettata per gli anni formativi a seguire	Progettazione corsi	Gennaio - Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Progettazione di 5 corsi Finanziati				
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

Obiettivo	5	Avvio di almeno 5 corsi finanziati (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	5				
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 PERSONALE CITTADINI UTENTI	5 nuovi corsi finanziati a catalogo formativo	Ampliamento dell'offerta formativa per quanto riguarda i corsi finanziati	Avvio e progettazione dei corsi finanziati	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Avvio di 5 corsi finanziati			100%	
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

Obiettivo	5	Progettazione di 1 corso di Formazione Superiore (IFTS) (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	5				
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 PERSONALE CITTADINI UTENTI	Progettazione di n° 1 corso di formazione superiore	Ampliamento del servizio di formazione continua	Progettazione e avviamento del corso	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Progettazione di 1 corso di Formazione Superiore			100%	
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

Obiettivo	5	Definizione di 1 procedura operativa in formazione continua e permanente (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	5				
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 PERSONALE CITTADINI UTENIT	Attivare una procedure operativa per la Formazione Continua e Permanente	Migliorare la qualità e l'informatizzazione del servizio	Attuare la procedura operativa	Gennaio - Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	N° 1 procedura operativa in formazione continua e permanente			100%	
Relazione sulla performance APPRENDISTATO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello di servizio	
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Integrazione DDIF entro il 31/12/2019	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	
Relazione sulla performance FCP			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance FCP			

# DDIF MILANO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA - DDIF Milano			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA 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>
	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
			Incontri con i coordinatori dei tre settori per monitorare gli acquisti/impiego dei prodotti nelle attività didattiche	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aggiornamento della programmazione di almeno uno dei tre profili professionali presenti nella attuale offerta formativa			100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale		
Performance padre	1	Godimento ferie a livello aziendale		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	settembre - dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori		100%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO				

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati - Servizio Formazione DDIF	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>		<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		90%
	Numero questionari con valutazione positiva su numero questionari distribuiti		80%
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.		
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	5%7 Pareggio di bilancio	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

Performance	4	SUCCESSO OCCUPAZIONALE	
Performance padre	4	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 formati al 3° e 4° anno)	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti formati al 3° e 4° anno)	30%	
Relazione sulla performance PO DDIF MILANO			

Performance	5	Rafforzamento del Brand Afol Metropolitana - Area Milano	
Performance padre	5	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati	Realizzazione di incontri di orientamento presso le principali Scuole medie Statali del bacino di utenza del DDIF Milano. Partecipazione alle manifestazioni ed eventi esterni.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	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			

# SERVIZI PER IL LAVORO SUD - EST

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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	Maggiore stabilità economica	Conseguimento dei risultati economici, articolati per area territoriale e per servizio, previsti nel Piano Programma 2019	partecipazione agli incontri con la direzione territoriale e con i colleghi per monitorare l'andamento delle attività e lo stato di avanzamento delle entrate/costi di produzione sulla base di dati disponibili nonchè per razionalizzare costi/esigenze organizzative.	Marzo-giugno-ottobre-dicembre	
			predisposizione di strumenti di monitoraggio e analisi dati	gennaio	
			Definizione e realizzazione delle azioni migliorative individuate	Marzo-giugno-ottobre	
			Organizzazione di incontri con operatori per monitorare e l'andamento e l'efficacia di alcuni servizi: presa in carico servizi CPI, incrocio domanda offerta, sistema dotale, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, sportelli comunali	Maggio - settembre - dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
				100%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
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	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Prosecuzione / Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli territoriali Area Sud Est	Promozione e realizzazione di azioni e incontri con attori territoriali per la rilevazione di nuove e specifiche esigenze dei fruitori dei servizi	Gennaio - febbraio-marzo	
			Progettazione, verifica di fattibilità ed eventuale avvio di nuovi servizi emersi dall'analisi preliminare di esigenze degli stakeholder , con particolare attenzione a : - Il tasso di innovazione (basso, medio, alto); gli strumenti di valutazione e risorse a supporto.	Gennaio - Giugno	
			Ricognizione, analisi ed eventuale partecipazione a bandi pubblici e privati per l'avvio di nuovi progetti a livello territoriale	Da gennaio	
			Raccordo con altri servizi e aree di AFOL Met per individuare ed implementare l'offerta dei servizi: incontri con PO	Da gennaio	
			Supporto alla direzione nel monitoraggio dei servizi e delle attività innovative	Maggio-ottobre-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
				100%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Territoriale	
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019		Verifica ogni 3 mesi	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	100%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	95%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione	Dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4	Presa In Carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	90%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST			

# CPI MELZO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	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 economic a	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale e con i colleghi dell'area sud per monitorare l'andamento dei progetti, valutare nuove opportunità e linee di intervento, razionalizzare costi/esigenze organizzative. In particolare si prevede di confrontarsi stabilmente sulle modalità di intervento delle politiche attive del lavoro: adr, servizio incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, garanzia giovani, reddito cittadinanza, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, monitoraggio dei servizi e report al sistema comunale	marzo- giugno- ottobre- dicembre	
			Partecipazione alle riunioni di coordinamento del CPI al fine di partecipare a definire e applicare il modello individuato	Gennaio- dicembre	
			Compatibilmente con la disponibilità da parte del Comune di Melzo di assegnare nuovi spazi, organizzazione del servizio in modo da facilitare l'erogazione delle azioni creando un continuum tra politiche passive e attive al fine di creare anche una maggior stabilità economica	Febbraio- aprile	
			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: adr, incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, garanzia giovani, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, sportelli comunali	Marzo- settembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Sinergia tra servizi offerti in tema di lavoro, orientamento, formazione, svantaggio Organizzazione efficace ed efficiente degli sportelli sul territorio est	Definizione di incontri con i comuni dell'est per rilevare necessità, eventuali problematiche e definire e validare azioni adeguate	febbraio-marzo-aprile	
			Pianificare e introdurre eventuali azioni individuate	Aprile - Giugno	
			Ricognizione, analisi ed eventuale partecipazione a bandi pubblici e privati per l'avvio di nuovi progetti a livello territoriale	Da febbraio	
			Raccordo con altri servizi e aree di AFOL Met per individuare ed implementare l'offerta dei servizi: incontri con PO	Da gennaio	
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
				100%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Territoriale		
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso	Misurazione		Tempi	Tempi effettivi
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019			Verifica ogni 3 mesi	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019		100%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO				

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente		
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso		Misurazione	Tempi	Tempi effettivi
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		95%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO				

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio		
Performance padre	-	Incremento produttivo e pareggio di bilancio		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso	Misurazione		Tempi	Tempi effettivi
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione		Dicembre	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione		Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO				

Performance	4	Presenza In Carico	
Performance padre	4	Presenza In Carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione	Tempi	Tempi effettivi
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	
	Indicatore di risultato	Target	Risultato
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione		Tempi
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		Dicembre
	Indicatore di risultato		Target
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		20%
Relazione sulla Relazione sulla performance PO CPI MELZO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione		Tempi
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	Indicatore di risultato		Target
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		90%
Relazione sulla performance PO CPI MELZO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana		
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso	Misurazione		Tempi	Tempi effettivi
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		Dicembre	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)		100%	
Relazione sulla performance PO CPI MELZO				

# FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO

## OBIETTIVI

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 2019	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 2019 per i settori di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-settembre-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento Ferie A Livello Territoriale		
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso	Misurazione		Tempi	Tempi effettivi
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019			Verifica ogni 3 mesi	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019		100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO				

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente		
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso		Misurazione	Tempi	Tempi effettivi
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente		Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		95%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO				

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio		
Performance padre	-	Incremento produttivo e pareggio di bilancio		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE	
Risultato atteso	Misurazione		Tempi	Tempi effettivi
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione		Dicembre	
	Indicatore di risultato		Target	Risultato
	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione		Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO				

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4	Presa In Carico	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione	Tempi	Tempi effettivi
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	
	Indicatore di risultato	Target	Risultato
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5	OCCUPA-MI	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione	Tempi	Tempi effettivi
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	
	Indicatore di risultato	Target	Risultato
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	
Relazione sulla Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione		Tempi
			Tempi effettivi
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		Dicembre
	Indicatore di risultato		Target
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017		90%
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	Misurazione	Tempi	Tempi effettivi
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	Indicatore di risultato	Target	Risultato
	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE PERMANENTE PER IL MERCATO DEL LAVORO			

# FORMAZIONE CONTINUA PER IL MERCATO DEL LAVORO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Raggiungimento dei risultati economici indicati nel bilancio previsionale 2019 concordato con il DT	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
			Partecipazione incontri con la Dir. Territoriale per analisi e razionalizzazione dei costi	Marzo-settembre	
			Sviluppo ed attuazione delle misure stabilite	Aprile-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE					

Obiettivo	2	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>
	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	Aggiornamento e implementazione del POF	Gennaio-ottobre	
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	
			Sviluppo e potenziamento dei servizi alle imprese (fondi interprofessionali, formazione industria 4.0)	Maggio-settembre-dicembre	
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	Gennaio-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 FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale	
Performance padre	-		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori		95%
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
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
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale		30%
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>		<b>Tempi</b>
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		Dicembre
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)		20%
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
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 2016-2017	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 FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA PER LE IMPRESE			

# CFP SAN DONATO E MELEGNANO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
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 2019	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 2019			100 %	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVITA'			
Obiettivo padre	2				
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	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai giovani in DDIF e alle aziende	Avvio di nuovi progetti formativi sul territorio . Implementazione delle nuove linee guida regionali	Aggiornamento e implementazione del POF	marzo-settembre	
			Sviluppo e potenziamento dei servizi ai cittadini in DDIF	febbraio-dicembre	
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	febbraio-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale		100 %		
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO					

## PERFORMANCES

Performance	1		
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati	100%	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficacia e gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95 %	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Pareggio di bilancio (valore della produzione - costo della produzione), misurare l'incremento rispetto all'anno 2018 del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Incremento produttività almeno del 5%	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

Performance	4	PRESA IN CARICO	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30 %	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

Performance	5	OCCUPA - MI	
Performance padre	5		
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 (vedi i dati delle customer occupazionali di RL previste per il DDIF)	gennaio 2020	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (vedi i dati delle customer occupazionali di RL previste per il DDIF)	20 %	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
rotazione dei professionisti per implementare competenze	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	90 %	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di Afol Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforma social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di Afol (Facebook, LinkedIn, Twitter)	dicembre 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di Afol (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100 %	
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO			

# CFP ROZZANO

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
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 2019	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	
	<b>Indicatore di risultato</b>			<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100 %	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVITA'			
Obiettivo padre	2				
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	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai giovani in DDIF e alle aziende	Avvio di nuovi progetti formativi sul territorio . Implementazione delle nuove linee guida regionali	Aggiornamento e implementazione del POF	marzo-settembre	
			Sviluppo e potenziamento dei servizi ai cittadini in DDIF	febbraio-dicembre	
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	febbraio-dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>		<b>Target</b>	<b>Risultato</b>	
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale		100 %		
Relazione sulla performance CFP ROZZANO					

## PERFORMANCES

Performance	1	GODIMENTO FERIE	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati	dicembre 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati	100%	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficacia e gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95 %	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Pareggio di bilancio (valore della produzione - costo della produzione), misurare l'incremento rispetto all'anno 2018 del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Incremento produttività almeno del 5%	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

Performance	4	PRESA IN CARICO	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30 %	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

Performance	5	OCCUPA - MI	
Performance padre	5		
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 (vedi i dati delle customer occupazionali di RL previste per il DDIF)	gennaio 2020	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Successo occupazionale (vedi i dati delle customer occupazionali di RL previste per il DDIF)	20 %	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
rotazione dei professionisti per implementare competenze	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto	dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	90 %	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<i>Risultato atteso</i>	<i>Misurazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
Aumentare la visibilità di Afol Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforma social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di Afol (Facebook, LinkedIn, Twitter)	dicembre 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di Afol (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100 %	
Relazione sulla performance CFP ROZZANO			

# SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA 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	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n. 4 incontri di monitoraggio con la Direzione territoriale e le P.O area sud Milano</li> <li>- volto a rilevare</li> <li>- stato dell'arte dei progetti e delle attività connesse al Piano in relazione ai diversi obiettivi e loro tempistiche</li> <li>- traguardi intermedi e finali;</li> <li>- stato arte dell'utilizzo delle risorse finanziarie messe a disposizione dei singoli progetti</li> <li>- rilevazione delle eventuali criticità emerse e messa a punto dei necessari correttivi</li> <li>- eventuale individuazione di nuove linee di finanziamento.</li> </ul>	Marzo- giugno- settembre- dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
				100%	

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	Ripresa e assestamento dei progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018. Promozione incontri con gli attori territoriali (comuni, aziende, terzo settore)	Gennaio-ottobre	
			Individuazione e definizione di eventuali nuovi servizi da offrire a cittadini e imprese.	Marzo-luglio	
			Monitoraggio avanzamento dei servizi e delle attività innovative	Bimestrale	
	<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 SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale: raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie”	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al personale dell’area di riferimento Svantaggio e Fasce Deboli	Dicembre 2019	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati	100%	
Relazione sulla performance SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI			

Performance	2	Qualità dei servizi: garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati	
Performance padre	-	-	
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire livello soddisfacente della qualità dei servizi	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre 19	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI			

# CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA

## OBIETTIVI

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
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>
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio in itinere attività avviate nel 2018 e da concludersi a giugno 2019 per eventuali azioni correttive	gennaio- giugno 2019	
			Costante adeguamento della pianificazione e della conseguente offerta dei servizi rivolti ai cittadini in funzione della reale domanda rilevata mediante la ricognizione nei Comuni soci delle inevase esigenze in materia di apprendimento.	Aprile - dicembre 2019	
			Proposta di revisione delle attuali regole di budgeting aziendali con riferimento ai servizi dei Centri di partecipazione città quale premessa indispensabile per la loro erogazione	Marzo - maggio 2019	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA					

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	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 di formazione permanente per le comunità locali e potenziamento dei servizi già erogati.	Sviluppo dell'attività di progettazione dei servizi, con coinvolgimento degli altri responsabili AFOL dei servizi ai cittadini e dei referenti sui territori comunali.	marzo- settembre 2019	
			Ampliamento della platea dei Comuni Soci richiedenti i servizi di AFOL per la propria comunità	Settembre - dicembre 2019	
			Monitoraggio periodico del tasso di incremento	Maggio, ottobre, dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA					

## PERFORMANCES

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale	
Performance padre	1		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	
Relazione sulla performance PO CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente	
Performance padre	2		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio	
Performance padre	3		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			

Performance	4	Presa In Carico	
Performance padre	4		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
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	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			

Performance	5	OCCUPA-MI	
Performance padre	5		
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)	20%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori	
Performance padre	6		
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 2016-2017	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 CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana	
Performance padre	7		
PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
<b>Risultato atteso</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Tempi effettivi</b>
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	Dicembre	
	<b>Indicatore di risultato</b>	<b>Target</b>	<b>Risultato</b>
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, LinkedIn, Twitter)	100%	
Relazione sulla performance CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA			