

RELAZIONE DELLE PERFORMANCE 2016

PIANO DELLE PERFORMANCE 2016

Sommario

PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE	3
AFFARI GENERALI E LEGALI	9
GARE E APPALTI	15
QUALITA' E ACCREDITAMENTO	21
TERRITORIO DI MILANO	27
CENTRO PER L'IMPIEGO	27
POLITICHE ATTIVE DEL ALVORO	33
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	35
COORDINAMENTO FORMAZIONE MILANO	39
DDIF	44
INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE	50
AREA LAVORO NORD OVEST	56
TERRITORIO NORD	62
DIREZIONE TERRITORIALE NORD	62
CFP GRANDI	68
AREA SVANTAGGIO SOCIALE	74
AREA LAVORO NORD	80
AREA FORMAZIONE NORD	86

PIANO DELLE PERFORMANCE 2016

PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE

<i>Obiettivo n. 6</i>	TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI				
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>
UTENTI AZIENDE	Rotazione dei professionisti al fine implementare le competenze, le conoscenze e le abilità	Collaborazione con nuovi professionisti con diverse e nuove competenze	FAVORIRE L'ISCRIZIONE DI NUOVI COLLABORATORI ALLA PIATTAFORMA "LAVORA CON NOI" PER L'INDIVIDUAZIONE DI PROFESSIONISTI	dicembre	dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	turn over del 60% dei professionisti che collaborano con AFOL, rispetto al triennio precedente			100%	50%

Relazione sulla performance

Nel corso del 2016 il servizio ha realizzato sessioni di valutazione e comparazione di conoscenze ed abilità riconducibili alle competenze afferenti il profilo professionale dei docenti coinvolti nell'espletazione dei servizi formativi nell'obiettivo di implementare il livello di rotazione dei professionisti mantenendo lo stesso livello di competenza. Suddetta attività si è avvalsa del supporto di piattaforma dedicata

PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE

<i>Obiettivo n. 7</i>	POLITICHE SCOLASTICHE/ORIENTAMENTO				
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 CLIENTI ACUOLE SERVIZI ALLA PERSONA	Potenziamento della capacità di erogare servizi d'orientamento.	Migliorare e implementare la capacità di erogare servizi di orientamento nelle scuole e università, in rete con enti locali, università e imprese.	Implementazione attività di rete con gli stakeholder	ottobre	dicembre
		Indicatore di risultato		Target	Risultato
		Aumento del 10 % numero di studenti coinvolti nell'erogazione di servizi di orientamento, rispetto all'anno precedente		100%	100%
		Aumento del 5% percento del successo di servizi di orientamento rivolti ad utenza NEET, rispetto all'anno precedente		100%	100%

Relazione sulla performance

Il servizio con una costante attività di erogazione di servizi di orientamento in risposta al rilevante fabbisogno evidenziato sia dalle istituzioni scolastiche sia dalle famiglie ha permesso il raggiungimento di importanti risultati nel contempo rafforzando significativamente le scelte orientative dei giovani studenti, anche espulsi da un percorso scolastico (utenza NEET). Questo dato emerge dalla relazione di valutazione del raggiungimento degli obiettivi qualitativi dell'approfondimento orientativo elaborata dalla funzione strumentale dell'istituzione scolastica.

<i>Obiettivo n. 8</i>	IMPLEMENTAZIONE E CENTRALIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE				
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 PERSONALE CLIENTI	Incremento della capacità progettuale di AFOL Metropolitana	Aumento del numero di progetti europei, nazionali o territoriali presentati e dei partner coinvolti, nonché la gestione centralizzata delle fasi di progettazione	Monitoraggio e sensibilizzazione delle potenziali reti di partenariato	ottobre	dicembre
			Analisi dell'organizzazione del servizio e definizione dei flussi organizzativi e di processo inerenti la "progettazione unificata"	dicembre	dicembre
Indicatore di risultato				Target	Risultato
Presentazione progetti europei, nazionali o territoriali incrementata del 10% rispetto ai progetti presentati nell'anno 2015				100%	100%
Coinvolgimento di nuovi attori nelle reti di partenariato nazionali o internazionali nella misura del 15% rispetto a quelli coinvolti nell'anno precedente				100%	90%

Relazione sulla performance

Il servizio, nella sua fase di start –up ha focalizzato l'attenzione su un primo fondamentale monitoraggio delle reti di partenariato locali, nazionali ed europee con una sensibilizzazione evidenziata secondo linee di indirizzo Unione Europea e bandi anche nazionali e locali. Questo ha permesso una valutazione di diverse opportunità di finanziamento nelle aree della formazione, orientamento e lavoro, condivise con la Direzione, ed un successivo avvio della fase di progettazione mettendo in sinergia competenze specifiche presenti nelle risorse del servizio.

<i>Obiettivo n. 9</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Giugno - ottobre	
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	dicembre	
				Indicatore di risultato	Target	Risultato
				Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	100%
				Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	90%

Relazione sulla performance

Il servizio, in fase di start – up, ha realizzato e condiviso processi per un nuovo inserimento della fase di progettazione nel Sistema di Gestione Qualità seguendo e monitorando anche relativi processi di competenza quali definizione e nuova individuazione di misurazione dei processi in una sessione di prima attività del servizio stesso. Nel contempo si sono assolate le normali sessioni di aggiornamento delle regolari misurazioni dei processi rispetto ad altre attività realizzate dal servizio

PROGETTAZIONE E POLITICHE SCOLASTICHE

<i>Obiettivo n. 10</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	luglio
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	gennaio-dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

Individuazione e condivisione nel servizio di procedure e modalità nella predisposizione di un coerente calendario ferie annuale

	Peso in %	Target	Risultato
TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI	30%	100%	50%
POLITICHE SCOLASTICHE/ORIENTAMENTO	15%	100%	100%
IMPLEMENTAZIONE E CENTRALIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE	15%	100%	95%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	95%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	100%
	100%	100%	

AFFARI GENERALI E LEGALI

<i>Obiettivo n. 11</i>	AGGIORNAMENTO REGOLAMENTO CONTABILTA'				
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 ODV COLLEGIO DEI REVISORI	Adeguamento del Regolamento di Contabilità	Collaborazione con la Responsabile Amministrativa per l'adeguamento normativo del Regolamento di contabilità	Analisi della normativa	ottobre	
			predisposizione del regolamento aggiornato	novembre	GIUGNO 2016
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Supporto alla predisposizione regolamento di Contabilità	100%	100%	
<p>Relazione sulla performance</p> <p>Premesso l'errore materiale, poiché trattasi del Regolamento di organizzazione e non di contabilità, si è supportato l'ufficio del personale nella modificazione di alcuni articoli del Regolamento di organizzazione.</p>					

<i>Obiettivo n. 12</i>	PRIVACY				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE	Aggiornamento della regolamentazione in materia di privacy conformemente al regolamento europeo	Predisposizione del regolamento della privacy e dei documenti correlati	Fase di studio della normativa vigente, a livello nazionale e comunitario	ottobre	novembre
			Predisposizione regolamento	Novembre	dicembre
			Predisposizione documentazione correlata	dicembre	dicembre
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
Predisposizione del regolamento sulla privacy				100%	90%
Predisposizione liberatorie e documentazione necessaria				100%	90%

Relazione sulla performance

Si è proceduto alla predisposizione dello schema di Regolamento in materia di privacy - e relativa documentazione - che dovrà essere approvato in Consiglio di amministrazione.

<i>Obiettivo n. 13</i>	ANITCORRUZIONE E TRASPARENZA				
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 SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE	Prevenzione dell'insorgenza di casi di rischio	Porre in essere tutti gli strumenti utili a prevenire comportamenti a rischio di corruzione	Realizzazione di incontri con i Responsabili delle Area a rischio e dei servizi deputati alla predisposizione dei dati richiesti normativamente	novembre	Dicembre 2016
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
Rispetto delle tempistiche definite dalla norma				100%	100%

Relazione sulla performance

Si è proceduto alla redazione del nuovo PTPCT 2017-2019 in ottemperanza delle modificazioni normative intervenute nel corso dell'anno 2016 ed alla pubblicazione dello stesso secondo le scadenze previste dalla normativa, oltre alle pubblicazioni dei dati sul sito istituzionale alla sezione "amministrazione trasparente".

<i>Obiettivo n. 15</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	95%

Relazione sulla performance

A eccezione di un risorsa che non ha esaurito le mezze giornate di ferie, tutto il personale del servizio ha esaurito entro la scadenza del 31/12/2016 le ferie maturate nel corso dell'anno.

	Peso in %	Target	Risultato
AGGIORNAMENTO REGOLAMENTO CONTABILTA'	25%	100%	100%
PRIVACY	20%	100%	90%
ANITCORRUZIONE E TRASPARENZA	15%	100%	100%
DEFINIZIONE PROCESSII GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	95%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	95%
	100%		

GARE E APPALTI

<i>Obiettivo n. 16</i>	BANDI DI GARA				
	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 ODV COLLEGIO DEI REVISORI	migliorare la qualità degli approvvigionamenti di beni e servizi rispetto alle esigenze aziendali	avvio e gestione, secondo le tempistiche e le modalità individuate, dei bandi di gara necessari a soddisfare il fabbisogno di approvvigionamento di beni e servizi individuato	individuazione del fabbisogno aziendale	settembre	Ottobre
			pianificazione delle gare di appalto	ottobre	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	rispetto della pianificazione della gestione delle gare di appalto			100%	100 %
Relazione sulla performance					
Tempistiche: slittata al 2017 l'approvazione del bilancio di previsione, si è optato per l'approvazione entro la fine del 2016 del programma biennale.					

<i>Obiettivo n. 17</i>	ADEGUAMENTO AL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI				
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 ODV COLLEGIO DEI REVISORI	Correttezza, rispetto al dettato normativo, dell'espletamento delle procedure di gara	adeguamento delle procedure di gara a quanto previsto dalla normativa vigente e dal regolamento interno aggiornato	analisi della recente normativa in materia		
			adeguamento delle procedure adottate		
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		rispetto delle nuove normative a far data dall'adozione delle medesime	100%	100%	

Relazione sulla performance

Le procedure sono state adeguate al nuovo codice appalti.

<i>Obiettivo n. 18</i>	IMPLEMENTAZIONE DEL PROCESSO "ACQUISTO DI SERVIZI"				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
PERSONALE	Miglioramento della gestione del processo inerente l'acquisto di servizi	Definizione delle modalità di analisi del fabbisogno e successivo approvvigionamento di servizi.	Analisi dei processi similari: "acquisto di beni" e "assunzione collaboratori e professionisti"	Ottobre	Ottobre
			Definizione processo e modulistica pertinente	Novembre	Novembre
			Messa a regime del processo	Dicembre	Dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Definizione procedura processo "acquisti di servizi" e modulistica pertinente			100%	100 %
	Informazione al personale interessato			100%	100 %

Relazione sulla performance

Procedura definita e a regime. E' rimessa al richiedente la scelta tra conferimento di "incarico di collaborazione/consulenza" o "affidamento di servizio".

<i>Obiettivo n. 19</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Giugno - dicembre
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	In essere
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.				100%	80 %
Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi				100%	0 %

Relazione sulla performance

In accordo con la Responsabile del Servizio Qualità, si è ritenuto opportuno attendere che fosse effettiva la procedura di costituzione dell'Albo fornitori e che la stessa venisse inserita nel Sistema di gestione Qualità alla voce "approvvigionamenti", prima di procedere con l'inserimento formale della procedura relativa alle gare d'appalto (sottocategoria degli approvvigionamenti). Tempi previsti: primo semestre 2017.

<i>Obiettivo n. 20</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	gennaio - dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

	Peso in %	Target	Risultato
BANDI DI GARA	10%	100%	100%
ADEGUAMNTO AL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI	20%	100%	100%
IMPLEMENTAZIONE DEL PROCESSO "ACQUISTO DI SERVIZI"	25%	100%	100%
DEFINIZIONE PROCESSII GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	40%
FRUIZIONE FERIE	30%	100%	100%
	100%		100%

QUALITA' E ACCREDITAMENTO

<i>Obiettivo n. 21</i>	SISTEMA QUALITA' INTEGRATO				
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 PERSONALE CLIENTI	Condivisione di politiche di gestione del sistema qualità	Condivisione di politiche di gestione del sistema qualità e definizione del processo di transizione al sistema ISO 9001:2015	Gruppi di lavoro sui Sistemi di Gestione Qualità con AFOL Est e AFOL Sud Milano in considerazione delle prossime fusioni aziendali	novembre	Da Aprile a dicembre
			analisi e studio nuovo sistema di gestione Qualità ISO 9001:2015	novembre	Novembre 2016
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Pianificazione del processo di transizione al nuovo Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015 da applicare nel corso dell'anno 2017			100%	100%

Relazione sulla performance

I tavoli di lavoro con le Agenzie di prossima entrata sono iniziate nel mese di Aprile ma in maniera differenziata: essendo Afol Est a prima a subentrare nel mese di aprile sono stati effettuati gli incontri di scambio dei sistemi e gli incontri esplicativi della struttura del sistema. Nel mese di maggio ho partecipato all'audit del territorio per verificare insieme al loro Responsabile Qualità l'implementazione del Sistema e per conoscere procedure e servizi. A dicembre si è fatta richiesta di integrazione di Afol Est nella Certificazione di Afol Met. Con Afol Sud non è stato istituito un tavolo di raccordo vista la lontananza delle fusioni ma degli incontri con Rgq sotto forma di verifica ispettive per iniziare a conoscere le procedure applicate.

Rispetto al punto due si è pianificato con l'Ente di Certificazione il dettaglio della tempistica nei passaggi per l'anno 2017 e per l'anno 2018. Si è concordata con l'auditor di Quaser l'ipotesi più fattibile anche alla luce della prossima fusione con AFOL Est. Nel frattempo si è fatta richiesta per il servizio dell'inizio di una formazione apposita sui contenuti della nuova norma da affiancare alla formazione autonoma (Lettura e approfondimento della norma) che il servizio sta autonomamente facendo.

QUALITA' E ACCREDITAMENTO

<i>Obiettivo n. 22</i>	DIFFUSIONE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'				
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 PERSONALE CLIENTI	Uniformità nei processi di gestione in uso nelle unità operative di AFOL Metropolitana e standardizzazione degli stessi	Applicazione del Sistema di Gestione Qualità di AFOL Metropolitana in tutte le unità operative	pianificazione e realizzazione riunioni con referenti e responsabili delle unità operative	ottobre	Da maggio ad ottobre
			applicazione del Sistema di Gestione Qualità	dicembre	Tra novembre e dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		applicazione del Sistema di Gestione Qualità a tutte le unità operative di AFOL Metropolitana	100%	100%	

Relazione sulla performance

Nel corso del 2016 sono stati effettuati incontri con i responsabili dei servizi di tutti i territori ed in alcuni casi anche con personale operativo dedicato a specifici servizi per cui si sia evidenziata la necessità di ulteriori approfondimenti.
La conferma della corretta applicazione e diffusione del Sistema deriva dalle due verifiche dell'Ente di Certificazione, una del mese di maggio sulle sole sedi operative del Nord ed una del mese di novembre su tutto l'Ente

<i>Obiettivo n. 23</i>	IMPLEMENTAZIONE PROCEDURE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' - SERVIZI TRASVERSALI				
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 PERSONALE CLIENTI	Aumento della qualità dei servizi erogati e dei processi gestiti	Standardizzazione dei processi	Realizzazione gruppi di lavoro per l'analisi dei processi e la definizione delle procedure relativi ai servizi e ai processi aziendali	ottobre	Da maggio a novembre
			definizione puntuale delle procedure individuate	dicembre	Dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>		<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
		Adozione nel Sistema di Gestione Qualità delle procedure individuate		100%	90%

Relazione sulla performance

Sono state definite le nuove procedure relative ad acquisizione di beni e servizi, acquisiti e formazione del personale. Le prime due non saranno operative fino a quando non verrà pubblicato il bando per la costituzione dell'albo fornitori (gennaio-febbraio 2017), mentre per la formazione del personale si stanno ultimando i moduli relativi alla procedura.

<i>Obiettivo n. 24</i>	SISTEMA DI INDICATORI DI PERFORMANCE E PROCESSO				
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 PERSONALE CLIENTI	Aumento della qualità dei servizi erogati e dei processi gestiti	Misurazione e monitoraggio degli output dei processi	Realizzazione gruppi di lavoro per l'analisi dei processi e l'individuazione di indicatori di processo	ottobre	Ottobre 2016
			Definizione sistema di indicatori di processo	dicembre	Novembre 2016
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Definizione sistema di indicatori di processo	100%	100%	

Relazione sulla performance

Il lavoro è stato incentrato sulla misurazione della performance, sulla misurazione dell'efficienza e sulla misurazione della soddisfazione del cliente.

Nel primo caso è stato sviluppato, anche tramite incontri con le funzioni responsabili dei servizi, un sistema di monitoraggio suddiviso per territori per servizi e progetti significativi. Il monitoraggio è quadrimestrale e viene trasmesso alla Direzione ed in parte a Città Metropolitana.

All'interno di ogni procedura di sistema sono stati definiti degli indicatori di efficacia del processo con delle soglie di accettabilità per misurare la capacità del processo di produrre i risultati attesi. Parte dei dati necessari vengono estrapolati da quelli del monitoraggio altri vengono invece estratti dai vari portali in uso.

Sono stati definiti anche degli indicatori di performance agganciati alle customer satisfaction distribuite ai clienti dei differenti servizi stabilendo delle soglie di accettabilità legate alle specifiche dei singoli servizi.

QUALITA' E ACCREDITAMENTO

Obiettivo n. 25					
IMPLEMENTAZIONE PROCEDURE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' - SERVIZI AL 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>
SOCI CDA PERSONALE CLIENTI	Aumento della qualità dei servizi erogati e dei processi gestiti	Standardizzazione dei processi	Realizzazione gruppi di lavoro per l'analisi dei processi e la definizione delle procedure relativi ai servizi e ai processi aziendali	ottobre	
			definizione puntuale delle procedure individuate	dicembre	
Indicatore di risultato				Target	Risultato
Adozione nel Sistema di Gestione Qualità delle procedure individuate				100%	100%

Relazione sulla performance

Da maggio a novembre sono stati realizzati tavoli tecnici per la messa in qualità del processo di tirocini, il processo IDO, l'Istruzione operativa sulla codifica univoca dei progetti. E' stata poi rielaborata la procedura sulla rilevazione del fabbisogno del cliente e la progettazione di massima anche alla luce dei cambiamenti organizzativi con cui è stato creato un'unità operativa che si occupa di progettazione. Le procedure sono definite ed inserite a Sistema, ad eccezione di IDO il cui sviluppo è stato agganciato allo sviluppo del Sistema operativo Joshua affidato ad altro Responsabile

	Peso in %	Target	Risultato
SISTEMA QUALITA' INTEGRATO	15%	100%	100%
DIFFUSIONE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'	20%	100%	100%
IMPLEMENTAZIONE PROCEDURE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' - SERVIZI TRASVERSALI	25%	100%	90%
SISTEMA DI INDICATORI DI PERFORMANCE E PROCESSO	15%	100%	100%
IMPLEMENTAZIONE PROCEDURE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' - SERVIZI AL CLIENTE	25%	100%	100%
	100%		100%

TERRITORIO DI MILANO
CENTRO PER L'IMPIEGO

<i>Obiettivo n. 31</i>	WORKSHOP ISTITUZIONALI				
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 CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Facilitare la ricollocazione lavorativa di fasce svantaggiate	Aumentare il numero di workshop istituzionali e di partecipanti rispetto all'anno precedente	pianificazione e realizzazione workshop istituzionali	gennaio-dicembre	Gennaio con verifiche periodiche tramite le customer satisfaction
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Incremento del 30% dei work shop istituzionali realizzati rispetto all'anno 2015	100%	2015 N. 50; 2016 N. 393	
		Incremento del 30% partecipanti rispetto all'anno 2015	100%	2015 utenti N. 257 2016 utenti N. 4067	

Relazione sulla performance

Nel 2016 i seminari e workshop, gratuiti e non finanziati, hanno avuto un notevole incremento e si sono focalizzati sulle seguenti tematiche: la redazione del curriculum vitae e l'importanza della lettera di presentazione, l'organizzazione della ricerca attiva del lavoro, i canali di ricerca, il colloquio di selezione, i diritti e doveri dei lavoratori in Italia. Accanto ai seminari di gruppo è stato strutturato un servizio individuale di CV CHECK a supporto della revisione del curriculum vitae. La finalità principale di questa attività è dare consigli mirati sulla redazione del proprio CV per renderlo più efficace e spendibile nel mercato del lavoro attuale. L'attività viene monitorata tramite la somministrazione delle customer satisfaction agli utenti beneficiari dei percorsi con esito positivo.

CENTRO PER L'IMPIEGO

Obiettivo n. 32	TEMPI DI ATTESA CERTIFICAZIONE				
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 CLIENTI CITTADINANZA	Diminuzione dei tempi di attesa per l'ottenimento delle certificazioni	Aumento dell'efficienza nell'erogazione dei servizi di certificazione	Ridefinizione delle modalità di erogazione del servizio di accoglienza	Gennaio	Gennaio
			Formazione degli operatori : incontri per condividere e attuare le procedure		Ogni qualvolta viene emanata una disposizione a livello nazionale, regionale o da parte della Direzione Afol Met.
			Allestimento postazioni per il rilascio in autonomia della DID on line	Gennaio	Gennaio
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		riduzione del 20% dei tempi di attesa per il rilascio delle certificazioni rispetto all'anno 2015	100%	Riduzione del 47% Vedi tabelle allegate	

Relazione sulla performance

Nell'ottica di miglioramento delle attività e di diminuzione dei tempi di attesa, sono state ridefinite le modalità di erogazione del servizio di accoglienza per rendere partecipe l'utenza delle novità introdotte dalla nuova normativa nazionale e dalle disposizioni, sulle procedure e sugli strumenti propedeutici all'accesso alle politiche attive, emanate da Regione Lombardia. A tal fine: sono stati attivati sessioni di gruppo e/o incontri individuali incentrati sulle novità normative a livello nazionale e regionale; sono stati individuati percorsi differenti in relazione alle reali esigenze degli utenti, diversificando tra coloro che necessitano di certificazioni amministrative e quanti si presentano al Centro per l'Impiego per dichiarare la propria disponibilità ad un inserimento lavorativo e/o a percorsi di potenziamento del proprio profilo curriculare.

In particolare per il rilascio della DID on line e della scelta dell'operatore accreditato sono stati individuati degli sportelli che supportano, nella registrazione, le persone prive di alfabetizzazione digitale; d'altro lato sono state approntate delle postazioni, utilizzabili in autonomia da quegli utenti che, pur informatizzati, non dispongono nell'immediato di un computer per il rilascio della DID on line.

Un discorso a parte merita l'attività svolta a favore del personale scolastico precario; infatti, proprio per presentare e spiegare loro le novità introdotte dal legislatore sull'acquisizione dello stato di disoccupazione e della prestazione a sostegno del reddito (NASPI) sono stati organizzati degli specifici workshop da parte di funzionari INPS e del Centro per l'Impiego di Milano per evitare le code per la lunga attesa all'accoglienza soprattutto nella prima settimana di luglio. Per quanto attiene le procedure di mobilità di cui alla legge 223/91, alla luce delle legge 92/2012 che riduce, significativamente i tempi di permanenza in lista di mobilità, allo scopo di accelerare la valutazione conclusiva di pratiche il cui esito non è prontamente determinabile sulla base della documentazione agli atti, o per cui sia comunque richiesto un indirizzo operativo del Sottocomitato di mobilità, sono stati adottate dal sottocomitato medesimo azioni correttive: convocazione intermedia del Sottocomitato a scopi istruttori senza approvazione di liste (calendarizzare più di una riunione al mese del Sottocomitato); anticipazione via mail, una settimana prima della seduta, della documentazione agli atti relativa ai casi dubbi. Anche i tempi di attesa dell'accoglienza telefonica sono diminuiti del 39% (comparazione dati anno 2015 e anno 2016 forniti dal servizio telefonia della Città Metropolitana di Milano).

CENTRO PER L'IMPIEGO

<i>Obiettivo n. 33</i>	COLLABORAZIONE CON L'AREA FORMAZIONE E I TERRITORI				
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 CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Miglioramento dell'esito occupazionale dei servizi al lavoro e alla formazioni erogati	Intensificazione della collaborazione tra le aree formazione e lavoro del territorio di Milano	Periodici incontri di confronto, collaborazione e progettazione di interventi sinergici	gennaio-dicembre	Giugno , Luglio
			Avvio di azioni sinergiche	ottobre	settembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		incremento del 10% del numero dei progetti comuni alle Aree formazione e lavoro del territorio di Milano rispetto a quelli effettuati nel 2015	100%	100%	
		Incremento del 20% del numero degli utenti coinvolti in servizi al lavoro e alla formazione	100%	84%	

Relazione sulla performance

Tra le competenze attribuite al Centro per l'Impiego dalla nuova normativa risaltano l'accoglienza informativa e la sottoscrizione del Patto di servizio personalizzato con particolare attenzione all'individuazione e alla definizione del percorso di politica attiva con gli utenti del territorio che hanno scelto Afol Metropolitana quale ente accreditato. La definizione del percorso può riguardare la Dote unica lavoro, (gestita dal Servizio PAL a cui viene rinvio l'utente), strumento orientato a favorire l'occupazione mediante l'offerta di servizi personalizzati di orientamento e formazione per l'inserimento o re-inserimento nel mondo lavorativo. Il piano dote unica lavoro introduce anche un progetto di inserimento lavorativo, finalizzato all'assegnazione di un reddito di autonomia ai disoccupati che si trovano in situazione di particolare difficoltà economica. Per migliorare il percorso offerto da Afol territorio di Milano alle persone interessate al percorso dotale, anche PIL, a seguito di incontri tra il settore lavoro e il settore formazione, è stata introdotta una scheda di rilevazione del fabbisogno, somministrata a tutte le persone prese in carico con il patto di servizio (dal monitoraggio su 1028 patti l'82% sono interessati a corsi di formazione ed è stato predisposto un elenco nominativo degli interessati da contattare), è stato prodotto un catalogo corsi indispensabile per la scelta consapevole da parte dell'utente e per arginare gli abbandoni in itinere, catalogo presentato in sessioni di gruppo. In sinergia con il settore formazione sono gestiti DUL, Garanzia Giovani.

<i>Obiettivo n. 34</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre		
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	Definizione della nuova customer satisfaction per il servizio di accoglienza e modalità di trattamento dei dati raccolti. Aggiornamento della modulistica in uso	
				Indicatore di risultato	Target	Risultato
				Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	Seminari/workshop
				Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	Aggiornamento della customer satisfaction

Relazione sulla performance

Premetto che le procedure amministrative alla base delle attività del Centro per l'Impiego sono state escluse dal Manuale della Qualità in quanto definite da norme cogenti. Sono stati effettuati incontri con la responsabile del servizio al fine di definire i dati statistici omogenei rappresentativi delle attività del centro per l'impiego (Milano, Rho e Milano Nord) utili per la rilevazione quadrimestrale e l'individuazione dei sistemi informativi per l'estrapolazione dei dati medesimi. Su indicazione ed impulso del Direttore generale è stata sviluppata e implementata una nuova rilevazione statistica riferita ai dati relativi alle attività previste dal Decreto legislativo 150/2015 e dal sistema dotale di Regione Lombardia, tale rilevazione che interessa tutte le Afol del territorio ha lo scopo di omogeneizzare e soprattutto dare coerenza ai dati rilevati al fine dello sviluppo di indicatori per la qualità. È stata definita la nuova customer satisfaction per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sulla qualità del servizio di accoglienza e modalità di trattamento dei dati raccolti. La customer satisfaction è stata utilizzata per rilevare il grado di soddisfazione delle persone che hanno partecipato ai seminari/workshop. Partecipazione alla revisione della carta dei servizi.

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

<i>Obiettivo n. 35</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	ottobre 2015 per gennaio 2016 31 gennaio 2016 periodo febbraio/settembre 29 febbraio 2016 periodo ottobre/dicembre 2016
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	giornaliero
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016	100%	100%	

Relazione sulla performance

Piano ferie; scheda personale. Il Piano ferie relativo a gennaio 2016 è stato richiesto con programmazione di ottobre 2015 – il piano ferie da febbraio a settembre 2016 è stato presentato il 31 gennaio 2016; il piano ferie da ottobre a dicembre 2016 è stato presentato il 29 febbraio 2016. Dopo la valutazione e successiva approvazione da parte del Responsabile è stata data comunicazione di conferma al personale ed in contemporanea è stata richiesta la relativa modulistica; vista la modulistica le ferie vengono registrate sulla scheda personale. Si precisa che a seguito della comunicazione del 17.03.2016 per chiusure straordinarie il piano ferie ha dovuto essere rivisto ed è stato dovuto ripetere l'iter sopra precisato. Nel corso dell'anno sono state effettuate, in data 18.02.2016 e 11.11.2016, riunioni col personale per la corretta programmazione delle ferie e soprattutto per l'utilizzo delle medesime entro il 31.12.2016. La segreteria, dopo la valutazione del piano ferie da parte del Responsabile, tramite e-mail comunica mensilmente a tutto il personale l'approvazione stessa. Rilevo che l'ufficio del personale non ha fornito modelli uniformi di controllo.

	Peso in %	Target	Risultato
WORKSHOP ISTITUZIONALI	15%	100%	100%
TEMPI DI ATTESA CERTIFICAZIONE	20%	100%	100%
COLLABORAZIONE CON L'AREA FORMAZIONE E I TERRITORI	20%	100%	100%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	20%	100%	100%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	100%
	100%	100%	

POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

<i>Obiettivo n. 36</i>	INCONTRO DOMANDA OFFERTA				
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 CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Aumentare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Incremento dell'efficienza nell'erogazione dei servizi di incontro da domanda e offerta di lavoro	Individuazione di strategie per il costante miglioramento degli esiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro	ottobre	Gennaio - Dicembre
Indicatore di risultato				Target	Risultato
Aumento del 15% degli esiti positivi del processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro rispetto all'anno 2015				100%	100%

Relazione sulla performance

Rispetto a questo obiettivo è opportuno effettuare una osservazione preliminare, legata ai cambiamenti intervenuti durante l'anno nella tipologia di utenza gestita come conseguenza dei progetti presi in carico. In particolare, il servizio PAL ha avuto il compito di prendere in carico 480 persone individuate dal Comune di Milano attraverso una selezione pubblica tra i disoccupati, i cassaintegrati e gli esodati: questo target si è rivelato particolarmente fragile non solo dal punto di vista occupazionale ma anche socio-economico, con non pochi casi di vero e proprio disagio. Parallelamente, soprattutto nella prima parte dell'anno, il servizio ha gestito gli utenti ai quali era stata assegnata una dote unica lavoro dal Centro per l'Impiego, e anche in questo caso si è trattato molto spesso di utenti fragili e con competenze poco spendibili nel mercato del lavoro.

È rimasto invece inalterato il target dell'ufficio Tirocini, sia per quanto riguarda l'attivazione di tirocini extra-curricolari che per quanto riguarda l'attivazione della misura Garanzia Giovani: è quindi rispetto a questo target che si può valutare l'incremento dell'efficienza nell'erogazione dei servizi di incontro domanda-offerta di lavoro.

Per quanto riguarda Garanzia Giovani, si è passati da 84 assunzioni nell'anno 2015 a 103 nell'anno 2016.

Per quanto riguarda l'attivazione dei tirocini extracurricolari, si è passati da 314 tirocini attivati nel terzo quadrimestre 2015 a 559 nello stesso periodo del 2016 (il confronto è stato effettuato assumendo come riferimento il periodo settembre-dicembre di ciascun anno per considerare situazioni omogenee dal punto di vista delle condizioni contrattuali applicate alle aziende).

Sempre considerando target omogenei, si registra un incremento dell'efficienza nell'erogazione dei servizi di incontro tra domanda e offerta di lavoro per quanto riguarda l'utenza disabile: si è infatti passati da 61 inserimenti lavorativi nel 2015 a 71 nel 2016.

Obiettivo n. 37	COLLABORAZIONE AREA FORMAZIONE MILANO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Miglioramento dell'esito occupazionale dei servizi al lavoro e alla formazioni erogati	Intensificazione della collaborazione tra le aree formazione e lavoro del territorio di Milano	Periodici incontri di confronto, collaborazione e progettazione di interventi sinergici	gennaio-dicembre	Gennaio - dicembre
			Avvio di azioni sinergiche	ottobre	Marzo - dicembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	incremento del 10% del numero dei progetti comuni alle Aree formazione e lavoro del territorio di Milano rispetto a quelli effettuati nel 2015			100%	100%
Incremento del 20% del numero degli utenti coinvolti in servizi al lavoro e alla formazione			100%	100%	

Relazione sulla performance

Durante tutto l'anno 2016 si sono svolti incontri volti alla progettazione, all'identificazione di procedure, all'organizzazione della gestione dei processi, nonché al monitoraggio delle attività svolte in modo congiunto.

L'anno 2015 aveva visto:

- il proseguo dei corsi erogati con il finanziamento a Dote Unica Lavoro (66 corsi con 787 utenti);
- l'avvio di tre progetti gestiti congiuntamente all'Area Lavoro:
 1. il progetto "Progetto 5° Passo per il Lavoro" ("Piano Provinciale Asse B – Match Point Lavoro – Interventi di ricollocazione dei lavori) che aveva coinvolto 72 utenti in 6 corsi;
 2. un progetto Emergo che aveva visto l'erogazione di 14 corsi con il coinvolgimento di 14 utenti;
 3. l'attivazione (a partire da settembre 2015) del servizio di erogazione del corso in materia di Sicurezza "Formazione Generale per i lavoratori" (D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011) rientrante nelle convenzioni di tirocinio (5 corsi con il coinvolgimento di 124 utenti).

Nell'anno 2016 è proseguita:

- l'attività relativa ai corsi erogati con finanziamento Dote Unica Lavoro (44 corsi con 388 utenti);
- l'attività relativa all'erogazione del corso di Sicurezza "Formazione generale per i lavoratori" (D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011) rientrante nelle convenzioni di tirocinio, dove si rileva un fortissimo incremento sia in termini di corsi sia di utenti (ben 71 corsi e 1467 utenti formati).

Il 2016 ha visto, inoltre, l'avvio di altri 4 nuovi progetti progettati e gestiti congiuntamente:

- 2 progetti finanziati dal Comune di Milano per i quali sono stati erogati 15 corsi che hanno coinvolto 146 utenti; questi progetti sono volti alla realizzazione di percorsi di ricollocazione e riqualificazione rivolti a disoccupati, esodati e cassaintegrati;
- 1 progetto "DUL - Work Experience – Uffici Giudiziari Milano" che ha visto l'erogazione di 2 corsi ed il coinvolgimento di 28 utenti; si tratta di un progetto (rientrante nel Protocollo di Intesa per la realizzazione del Progetto Politiche Attive del lavoro presso gli Uffici giudiziari lombardi) che prevede, oltre ad attività di accoglienza, orientamento e formazione, anche interventi di work experience presso gli Uffici giudiziari del territorio; il tutto nell'ambito della Fascia 4 di Dote Unica Lavoro;
- 1 progetto "FPA Energia" (finanziato da Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) che ha portato, ad oggi, all'erogazione di 1 corso con 17 partecipanti. Questo progetto, rivolto a lavoratori fruitori di ammortizzatori sociali ed in stato di disoccupazione provenienti dal aziende della filiera produttiva "Energia", prevede la realizzazione di percorsi di assistenza intensiva finalizzati al reimpiego e costituiti dall'erogazione di servizi di riqualificazione e di ricollocazione e da misure di coinvolgimento attivo della persona.

<i>Obiettivo n. 38</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	Gennaio - dicembre
		Indicatore di risultato		Target	Risultato
		Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.		100%	100%

Relazione sulla performance

Per il conseguimento del risultato atteso si è operato in due direzioni:

- da un lato, si è favorita l'operatività dei servizi e dei progetti con un più favorevole rapporto tra tempo lavoro dedicato e valorizzazione economica dell'attività, dedicando ad essi risorse umane adeguate per numero e qualificazione professionale e privilegiandone la realizzazione rispetto ad altri meno remunerativi (la cui realizzazione è stata differita nel tempo o rimodulata in tutti i casi in cui è stato possibile farlo senza pregiudizio per l'ente o danno per gli utenti). È stata gestita secondo questa logica l'attività dell'ufficio Tirocini (rispetto all'erogazione dei tirocini a pagamento e all'attivazione di Garanzia Giovani), dell'ufficio Match (rispetto all'erogazione del servizio di valutazione del potenziale) e del team PAL (rispetto al progetto di supporto al reinserimento gestito per conto del Comune di Milano);
- dall'altro, si è limitato il ricorso ai consulenti esterni ai soli casi in cui l'alternativa sarebbe stata la mancata realizzazione delle attività previste dal progetto (con conseguente mancato guadagno per l'ente) e quando il delta tra il prezzo pagato ad Afol Metropolitana dal cliente e il compenso riconosciuto da Afol al fornitore garantiva un margine adeguato (come è stato nel caso del progetto finanziato dal Comune di Milano).

<i>Obiettivo n. 39</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Febbraio - Dicembre	
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	Giugno	
				<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
				Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	100%
				Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	100%

Relazione sulla performance

D'accordo con la responsabile del servizio Qualità, certificazione e accreditamento si è deciso di inserire nel sistema di Gestione Qualità i processi dell'ufficio Tirocini: a partire da una ricognizione della modulistica adottata, il servizio PAL ha partecipato alla definizione condivisa delle nuove procedure (svolgendo un ruolo attivo nell'ambito del tavolo tecnico) e le ha messe in atto a partire dalla metà di giugno del 2016. Parallelamente, sono stati rivisti e aggiornati gli indicatori di misurazione relativi ai processi di tale ufficio. Il funzionamento dell'ufficio Tirocini secondo le nuove procedure è stato oggetto di audit per il mantenimento della certificazione nel dicembre 2016: la visita si è conclusa senza la formulazione di rilievi né di osservazioni.

POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

Obiettivo n. 40	FRUIZIONE FERIE				
	PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	gennaio - dicembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

È stata effettuata una pianificazione delle giornate di ferie a disposizione del personale assegnato al servizio articolata per gruppo di lavoro, così da tenere conto delle scadenze legate ai progetti e degli adempimenti amministrativi connessi. In particolare, si è agito per non pregiudicare la funzionalità dell'ufficio Tirocini (attraverso opportune forme di rotazione delle presenze) e per garantire la realizzazione, con risorse quasi esclusivamente interne, del progetto di sostegno alla ricollocazione affidato ad AFOL Metropolitana dal Comune di Milano (attraverso una calendarizzazione funzionale dei periodi di ferie degli operatori dedicati). Anche nel caso dell'ufficio EURES, che opera su mandato del Ministero del Lavoro, si è conseguito il risultato della fruizione della totalità delle giornate di ferie a disposizione del personale garantendo comunque la continuità del servizio.

	Peso in %	Target	Risultato
INCONTRO DOMANDA OFFERTA	15%	100%	100%
COLLABORAZIONE AREA FORMAZIONE MILANO	20%	100%	100%
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	20%	100%	100%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	20%	100%	100%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	100%
	100%	100%	

Obiettivo n. 41	INNOVAZIONE FORMATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA CLIENTI	GENERARE INNOVAZIONE IN AMBITO FORMATIVO	ampliamento know-how e innovazione in ambito formativo	Realizzazione di incontri con i Responsabili e il personale per la definizione di strategie finalizzate a favorire l'iscrizione di nuovi collaboratori alla piattaforma "lavora con noi" per l'individuazione di professionisti	giugno	gennaio-dicembre
			predisposizione proposta POF 2016/2017	giugno	maggio-giugno
			Indicatore di risultato	Target	Risultato
			Incremento del 20% del numero di corsi nuovi rispetto al POF 2015/2016	100%	100%
			turn over del 60% dei professionisti che collaborano con AFOL, rispetto al triennio precedente	100%	100%

Relazione sulla performance

Nei mesi tra marzo ed aprile 2016 si sono svolti, su mia convocazione, gli incontri annuali di monitoraggio relativi all'anno formativo in corso (2015/2016). Tali incontri hanno avuto l'obiettivo di verificare l'andamento dei corsi e l'andamento delle iscrizioni nonché sono stati l'occasione per segnalare eventuali problematiche riscontrate nella gestione dei corsi stessi. Sulla base delle riflessioni derivanti da tali riunioni, nonché attraverso un'analisi dell'andamento del mercato del lavoro, si è arrivati agli incontri di progettazione effettuati nel mese di maggio 2016. In questi, i Coordinatori delle linee tematiche in cui è scomposto il POF, hanno presentato la propria proposta formativa. Tale proposta è stata poi avallata dalla sottoscritta e dal Responsabile Servizio Innovazione tecnico gestionale nonché dai Referenti di CFP Bauer e di Afol Moda.

Nel mese di giugno, il nuovo POF è stato da me presentato al Direttore Generale che, tramite disposizione dirigenziale, l'ha approvato.

Il POF per l'anno formativo 2016/2017 ha visto la proposta di 90 corsi, dei quali 21 nuovi rispetto al POF dell'anno precedente (che proponeva un totale di 98 corsi). L'ottica è stata quella di "svecchiare" la proposta formativa del CFP Vigorelli (soprattutto in ambito informatico) e di inserire una nuova linea di intervento nel CFP Bauer. L'unità Afol Moda ha incrementato di un corso la propria proposta formativa, in modo rispondente alle richieste pervenute direttamente dai potenziali utenti.

Si vuole sottolineare che, nel corso dell'anno formativo, il POF verrà sicuramente integrato con nuovi corsi (sempre a seguito di approvazione della DG tramite apposita disposizione dirigenziale). Ciò avviene in quanto l'analisi dei fabbisogni del mercato e/o la necessità di soddisfare richieste specifiche da parte degli utenti è un'attività continuativa che non conosce sosta.

In raccordo con la predisposizione del nuovo POF è ovviamente proseguita l'attività di ricerca di nuovi docenti, già attivata nell'anno precedente che aveva portato al raggiungimento di ottimi risultati (ad esempio Afol Moda aveva superato il 50% nel turnover). Tengo a precisare, però, come in settori quali quelli in gestione del CFP Bauer e di Afol Moda, sia difficile un turnover continuativo a causa della difficoltà di reperire docenti con competenze tecniche di alto livello rispondenti ai fabbisogni di Bauer e Moda. Ad oggi, la nostra migliore pubblicità resta quella che si attiva attraverso il "passa parola dei vecchi" corsisti. E' nostro compito, quindi, identificare nuovi docenti che ci permettano di garantire il livello qualitativo dei corsi.

Per rispondere all'obiettivo di ricerca di nuovi docenti, sono stati numerosi gli incontri per la produzione del nuovo software di iscrizione dei collaboratori. La nuova piattaforma, nel momento in cui verrà attivata, sarà di più facile gestione da parte dell'utente e rispondente appieno alle necessità di selezione evidenziate da Responsabili e Coordinatori.

Obiettivo n. 42		COLLABORAZIONE AREA LAVORO MILANO			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Miglioramento dell'esito occupazionale dei servizi al lavoro e alla formazioni erogati	Intensificazione della collaborazione tra le aree formazione e lavoro del territorio di Milano	Periodici incontri di confronto, collaborazione e progettazione di interventi sinergici	gennaio-dicembre	gennaio-dicembre
			Avvio di azioni sinergiche	ottobre	marzo-dicembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	incremento del 10% del numero dei progetti comuni alle Aree formazione e lavoro del territorio di Milano rispetto a quelli effettuati nel 2015			100%	100%
Incremento del 20% del numero degli utenti coinvolti in servizi al lavoro e alla formazione			100%	100%	

Relazione sulla performance
<p>Durante tutto l'anno 2016 si sono svolti incontri volti alla progettazione, all'identificazione di procedure, all'organizzazione della gestione dei processi, nonché al monitoraggio delle attività svolte in modo congiunto tra Area Formazione ed Area Lavoro. Nonostante le difficoltà di gestione, derivanti spesso dalla carenza di personale interno, si evidenzia un notevole incremento dei progetti in condivisione tra le due Aree.</p> <p>L'anno 2015 aveva visto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il proseguo dei corsi erogati con il finanziamento a Dote Unica Lavoro (66 corsi con 787 utenti); - l'avvio di tre progetti con l'Area Lavoro: <ol style="list-style-type: none"> 4. il progetto detto "Progetto 5' Passo" ("Piano Provinciale Asse B – Match Point Lavoro – Interventi di ricollocazione dei lavori) che aveva coinvolto 72 utenti in 6 corsi; 5. un progetto Emergo che aveva visto l'erogazione di 14 corsi con il coinvolgimento di 14 utenti; 6. l'attivazione (a partire da settembre 2015) del servizio di erogazione del corso in materia di Sicurezza "Formazione Generale per i lavoratori" (D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011) rientrante nelle convenzioni di tirocinio (5 corsi con il coinvolgimento di 124 utenti). <p>Nell'anno 2016 è proseguita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attività relativa ai corsi erogati con finanziamento Dote Unica Lavoro (44 corsi con 388 utenti); - l'attività relativa all'erogazione del corso di Sicurezza "Formazione generale per i lavoratori" (D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011) rientrante nelle convenzioni di tirocinio, dove si rileva un fortissimo incremento sia in termini di corsi sia di utenti (ben 71 corsi e 1467 utenti formati). <p>Il 2016 ha visto, inoltre, l'avvio di altri 4 nuovi progetti in condivisione con l'Area Lavoro. Nello specifico si tratta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 progetti finanziati dal Comune di Milano per i quali sono stati erogati 15 corsi che hanno coinvolto 146 utenti; questi progetti sono volti alla realizzazione di percorsi di ricollocazione e riqualificazione rivolti a disoccupati, esodati e cassaintegrati; - 1 progetto "DUL - Work Experience – Uffici Giudiziari Milano" che ha visto l'erogazione di 2 corsi ed il coinvolgimento di 28 utenti; si tratta di un progetto (rientrante nel Protocollo di Intesa per la realizzazione del Progetto Politiche Attive del lavoro presso gli Uffici giudiziari lombardi) che prevede, oltre ad attività di accoglienza, orientamento e formazione, anche interventi di work experience presso gli Uffici giudiziari del territorio; il tutto nell'ambito della Fascia 4 di Dote Unica Lavoro; - 1 progetto "FPA Energia" (finanziato da Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) che ha portato, ad oggi, all'erogazione di 1 corso con 17 partecipanti. Questo progetto, rivolto a lavoratori fruitori di ammortizzatori sociali ed in stato di disoccupazione provenienti dal aziende della filiera produttiva "Energia", prevede la realizzazione di percorsi di assistenza intensiva finalizzati al reimpiego e costituiti dall'erogazione di servizi di riqualificazione e di ricollocazione e da misure di coinvolgimento attivo della persona.

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

<i>Obiettivo n. 43</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	aprile-novembre
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	novembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.			100%	80%
Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi			100%	80%	

Relazione sulla performance

A partire dalla primavera 2016, si sono svolti una serie di incontri per:

- avviare un processo di "messa in qualità" dell'unità AFOL Moda, in questo momento ancora ancorata al CFP di origine ovvero il CFP Paullo. Gli incontri sono iniziati con una ricognizione di quanto attualmente predisposto in termini di qualità dall'unità in questione e l'avvio di un processo di conoscenza ed acquisizione di consapevolezza delle procedure di Qualità di riferimento per l'unità;
L'attività avviata prima dell'estate 2016 proseguirà per tutto l'anno 2017 con una serie di incontri tra i collaboratori dell'unità Afol Moda e la Responsabile Servizio Qualità, Certificazione e Accreditamento;
- definire un'apposita procedura di qualità relativa alla gestione dei corsi di formazione rivolti ad Apprendisti assunti ai sensi dell'Art. 44 D.Lgs. 81/2015;
- infine in previsione della visita ispettiva, pianificata per fine novembre 2016, si sono svolti gli incontri interni di audit aventi la finalità di verificare la correttezza delle procedure e lo stato della tenuta del materiale richiesto dalle stesse.

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

COORDINAMENTO FORMAZIONE MILANO

<i>Obiettivo n. 44</i>	EFFICIENZA ECONOMICA				
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 PERSONALE	Migliore efficienza economica dei servizi e processi formativi	Decremento dell'incidenza del costo della produzione	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	maggio-luglio
			Attuazione delle politiche definite	dicembre	maggio-dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Godimento, da parte di tutto il personale dipendente, delle totalità delle giornate di ferie maturate entro il 31.12.2016	100%	100%	
		Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.	100%	100%	

Relazione sulla performance

E' proseguita, come negli anni precedenti, la politica di contenimento della spesa attuata (nel 2016) attraverso:

godimento, da parte di tutto il personale dipendente, della totalità delle giornate di ferie maturate, entro il 31.12.2016;

- allineamento dei compensi riconosciuti ai docenti, in base al "tariffario" predisposto nel mese di luglio dalla DG in accordo con il CDA; sottolineo che questo ha prodotto, nel settore Moda, la perdita di due docenti che non è stato possibile sostituire con persone aventi la medesima esperienza e competenza;
- ulteriore contenimento della spesa per i materiali di consumo necessari allo svolgimento delle attività formative;
- predisposizione di RDA, in particolare per il CFP Paullo, indicanti il fabbisogno complessivo di materiali per l'intero anno formativo. Ciò ha consentito di ottenere un maggiore potere di acquisto e quindi un maggiore sconto.

Nell'ottica di contenere e razionalizzare la spesa, nel mese di luglio, ogni Responsabile ha inoltre presentato alla Direzione il proprio programma di investimenti relativi all'anno successivo.

	Peso in %	Target	Risultato
INNOVAZIONE FORMATIVA	30%	100%	100%
COLLABORAZIONE AREA LAVORO MILANO	20%	100%	100%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	20%	100%	100%
EFFICIENZA ECONOMICA	30%	100%	100%
	100%		100%

DDIF

<i>Obiettivo n. 45</i>	AUMENTO DELLA VISIBILITA' DELLE ATTIVITA' IN DDIF DEL CFP PAULLO				
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 CLIENTI	Aumento delle iscrizioni ai percorsi in DDIF e delle collaborazioni con altri attori del settore	partecipazione ad eventi esterni	individuazione di attività ed eventi di rilievo	luglio	gennaio - dicembre
			partecipazione agli eventi esterni individuati	dicembre	gennaio - dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		partecipazione ad almeno 5 eventi di rilievo in cui pubblicizzare l'attività del CFP Paullo	100%	100%	

Relazione sulla performance

E' proseguita, come negli anni precedenti, la partecipazione ad attività esterne promosse da vari enti e associazioni. In particolare il settore dell'abbigliamento ha offerto maggior opportunità in termini di eventi ai quali gli allievi hanno partecipato con grande entusiasmo permettendo a loro di apprendere tematiche difficilmente trasferibili con l'attività didattica tradizionale.

<i>Obiettivo n. 46</i>	INNOVAZIONE DEL PROGRAMMA DIDATTICO				
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 STUDENTI CITTADINANZA	adeguamento degli insegnamenti nei percorsi in ddif	Rinnovamento dei programmi didattici	Analisi dei programmi didattici	giugno	Giugno - settembre
			definizione di modifiche strutturali dei programmi didattici dei percorsi formativi in DDIF	settembre	settembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Redazione di nuovi programmi formativi			100%	100%

Relazione sulla performance

Nell'anno formativo 2016/2017 è stato radicalmente modificata la programmazione del corso tecnico dell'abbigliamento, promuovendo una articolazione didattica a moduli in modo da simulare l'intero processo di realizzazione di un capo di abbigliamento.

Per quanto riguarda il settore operatore del benessere, estetica, si è ampliata la didattica relativa al trattamento delle unghie, inserendo nuove tecniche di recente introduzione.

In alcune classi del settore operatore del benessere, acconciatura, si sta sperimentando lo sdoppiamento della programmazione didattica tra due docenti di acconciatura femminile in modo da rendere più stimolante la partecipazione degli allievi alle attività proposte.

<i>Obiettivo n. 47</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	Maggio - luglio
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	100%
	Attivazione di 10 contratti di apprendistato di primo livello			100%	100%

Relazione sulla performance

E' proseguita, come negli anni precedenti, la politica di contenimento della spesa attuata attraverso:

- godimento, da parte di tutto il personale dipendente, della totalità delle giornate di ferie maturate, entro il 31.12.2016;
- allineamento dei compensi riconosciuti ai docenti, in base al "tariffario" predisposto nel mese di luglio dalla Direzione in accordo con il CDA;
- ulteriore contenimento della spesa per i materiali di consumo necessari allo svolgimento delle attività formative;
- predisposizione di RDA, indicanti il fabbisogno complessivo di materiali per l'intero anno formativo. Ciò ha consentito di ottenere un maggiore potere di acquisto e quindi un maggiore sconto.

e nel contempo si è provveduto ad aumentare l'importo dei finanziamenti attraverso:

- ampliamento del numero di doti con la partecipazione ai progetti di apprendistato di primo livello (Art, 43) e della formazione duale e A.E.S.

<i>Obiettivo n. 48</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	gennaio - dicembre
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	settembre - dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	80%	
		Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	90%	

Relazione sulla performance

Durante l'intero anno solare sono stati organizzati incontri con il personale direttamente coinvolto su attività specifiche (ad esempio l'avvio dell'apprendistato di primo livello e i rapporti con le aziende firmatarie del contratto d'apprendistato, la formazione duale, la nuova applicazione di R. L. "PRODE" per la gestione degli esami,) consentendo di rendere più fluido ed efficiente i processi di competenza.

Per quanto attiene al Sistema Qualità non sono stati raggiunti pienamente gli obiettivi previsti per l'impossibilità di assegnare, dopo il mese di settembre, l'incarico di raccordo con i referenti di classe.

<i>Obiettivo n. 49</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	Giugno - dicembre
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	gennaio-dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016	100%	100%	

Relazione sulla performance

L'utilizzo delle giornate di ferie maturate entro l'anno solare è stato pressoché raggiunto da quasi tutto il personale ad esclusione di alcuni docenti che avevano accumulato un numero elevato di ore accantonate e giorni di ferie pregresse. Per questi ultimi, in particolare, è stato predisposto un piano di utilizzo delle giornate di ferie forzoso, creando nel contempo difficoltà sul fronte delle sostituzioni interne (supplenze) e del normale svolgimento delle attività didattiche previste. Il piano ferie, forzoso, ha consentito di contenere il numero di giornate di ferie maturate e non utilizzate nei termini concordati con la Direzione Generale.

	Peso in %	Target	Risultato
AUMENTO DELLA VISIBILITA' DELLE ATTIVITA' IN DDIF DEL CFP PAULLO	15%	100%	100%
INNOVAZIONE DEL PROGRAMMA DIDATTICO	10%	100%	100%
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	30%	100%	100%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	20%	100%	90%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	90%
	100%		100%

INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE

<i>Obiettivo n. 50</i>	COLLABORAZIONE AREA LAVORO MILANO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Miglioramento dell'esito occupazionale dei servizi al lavoro e alla formazioni erogati	Intensificazione della collaborazione tra le aree formazione e lavoro del territorio di Milano	Periodici incontri di confronto, collaborazione e progettazione di interventi sinergici	gennaio-dicembre	mensile
			Avvio di azioni sinergiche	ottobre	settembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		incremento del 10% del numero dei progetti comuni alle Aree formazione e lavoro del territorio di Milano rispetto a quelli effettuati nel 2015	100%	100%	
		Incremento del 20% del numero degli utenti coinvolti in servizi al lavoro e alla formazione	100%	100%	

Relazione sulla performance

La presa in carico di nuovi progetti in ambito Politiche Attive per il Lavoro della sede di Milano, ha permesso un sostanziale incremento di progetti e utenti coinvolti in servizi al lavoro e alla formazione.

Rispetto all'anno precedente, è stato avviato un nuovo progetto, relativamente a percorsi di ricollocazione e riqualificazione rivolti a disoccupati, esodati e cassaintegrati, finanziato dalla Direzione Centrale Politiche del Lavoro, Sviluppo Economico e Università del Comune di Milano. In questo quadro sono stati avviati n.15 corsi di formazione con il coinvolgimento di n.146 utenti.

In attuazione del Protocollo di Intesa per la realizzazione del Progetto Politiche Attive del lavoro presso gli Uffici giudiziari lombardi, è stato avviato un nuovo progetto di work experience presso gli Uffici giudiziari del territorio lombardo nell'ambito della Fascia 4 di Dote Unica Lavoro, in cui si prevedono erogazioni di servizi di politiche attive e di servizi formativi.

I progetti quadro, all'interno dei quali si sviluppano corsi di formazione dettagliati, aumentano del 100%, con un incremento registrato in tripla cifra anche degli utenti coinvolti, che passano da 894 del 2015 a 2.033 del 2016.

INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE

<i>Obiettivo n. 51</i>	INNOVAZIONE FORMATIVA				
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 CLIENTI	GENERARE INNOVAZIONE IN AMBITO FORMATIVO	ampliamento know-how e innovazione in ambito formativo	favorire l'iscrizione di nuovi collaboratori alla piattaforma "lavora con noi" per l'individuazione di professionisti	giugno	giugno
			predisposizione proposta POF 2016/2017	giugno	giugno
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Incremento del 20% del numero di corsi nuovi rispetto al POF 2015/2016	100%	100%	
		turn over del 60% dei professionisti che collaborano con AFOL, rispetto al triennio precedente	100%	60%	

Relazione sulla performance

Nel POF 2015/16 erano previsti n.87 corsi, suddivisi in corsi di fotografia e comunicazione visiva e multimediale; ICT e servizi alle imprese; lingue e chimica e ambiente. Il POF 2016/2017 ha visto la chiusura dell'area Chimica e Ambiente ed una presenza di n.23 corsi nuovi con una variazione del 26%
 Rispetto al triennio precedente, i CFP Vigorelli e Bauer hanno garantito un turn over di docenti pari a circa il 40% questo è il frutto di un'opera di rinnovamento del corpo docente, che si è concentrato soprattutto all'interno della scuola che ha subito le maggiori trasformazioni. Il CFP Vigorelli infatti si sta posizionando in AFOL Metropolitana come una scuola di "servizi", aperta e attenta a linee di finanziamento ed in funzione di quello attenta alla definizione di percorsi formativi ad hoc. Questa situazione consente un ricambio di docenti a ciclo continuo senza influire sulla didattica. Il CFP Bauer invece garantisce un equilibrio economico e finanziario grazie alla tradizione di scuola di qualità ed opera quasi esclusivamente in regime di corsi liberi. Corsi per i quali i discenti sono disponibili ad esborsi economici anche consistenti: a catalogo sono presenti diversi corsi annuali a costi intorno ad €.3.000 ed il corso biennale di fotografia ad €.6.200.
 Per garantire continuità nel tempo ai corsi e alla tradizione Bauer, occorre mediare tra l'alto livello qualitativo richiesto nelle docenze, la garanzia della continuità didattica, e il tariffario docenze che si attesta ad un livello inferiore al mercato. Queste condizioni vengono assicurate da un rapporto di conoscenza e fiducia reciproca maturata negli anni da professionisti che del Bauer condividono scopi e finalità.

<i>Obiettivo n. 52</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	giugno
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	100%

Relazione sulla performance
Il risultato è derivato da una riduzione sostanziale dei costi della produzione unitamente ad un incremento del valore della produzione, grazie alla partecipazione a progetti finanziati e ad incrementi nei corsi liberi e nell'erogazione di formazione in ambiente apprendistato professionalizzante

<i>Obiettivo n. 53</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Ottobre	
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	novembre	
				<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
				Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	100%
				Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	100%

Relazione sulla performance

Il sistema di gestione della Qualità è stato costantemente aggiornato nelle procedure che vedono coinvolti gli ambiti del servizio ITG. Nelle sue funzioni centrali e trasversali, il servizio gestisce la procedura individuata come PQ23 – Gestione infrastrutture informatiche. Questa procedura ha subito nel corso dell'anno n.3 revisioni, la prima (rev.2) nel mese di marzo 2016 in risposta alla fusione con il sistema Nord Milano, la seconda (rev.3) nel mese di luglio con l'aggiornamento delle procedure di autorizzazione e condivisione di rete e la terza (rev.4) nel mese di settembre, con il recepimento del nuovo organigramma aziendale che ha impattato su nuove procedure autorizzative.

In ambito formativo, è stata aggiornata la procedura PQ11 – Rilevazione dei fabbisogni e progettazione dell'offerta dei servizi. Nel mese di novembre è stata rilasciata la rev.3 in seguito a modifiche organizzative che hanno avuto impatti in alcuni passaggi progettuali.

Con l'aggiornamento della procedura PQ.14 – Pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione, avvenuta in novembre (rev.3) sono stati implementati nuovi indicatori di efficacia allo scopo di calcolare con tempestività gli indicatori di rating. Vengono introdotti alcuni indici di misurazione dell'efficacia del servizio, tra i quali l'indice di soddisfazione degli allievi e l'indice di dispersione. Viene inoltre introdotta e ribadita la necessità di attivare l'azione correttiva presente nella procedura PQ.06 in caso di mancato raggiungimento delle soglie di accettabilità e al contempo la possibilità di inserire all'interno del Progetto Formativo i criteri di validazione nei casi in cui i parametri definiti in procedura non possono essere applicati in alcuni corsi particolari.

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

INNOVAZIONE TECNICO GESTIONALE

<i>Obiettivo n. 54</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	mensile
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

Nell'anno 2016 tutto il personale assegnato al servizio ITG ha esaurito le ferie disponibili entro il 31 dicembre.

	Peso in %	Target	Risultato
COLLABORAZIONE AREA LAVORO MILANO	15%	100%	100
INNOVAZIONE FORMATIVA	20%	100%	60
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	20%	100%	100
DEFINIZIONE PROCESSII GESTIONALI DEL SERVIZIO	20%	100%	100
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	100
	100%	100%	

AREA LAVORO NORD OVEST

<i>Obiettivo n. 70</i>	TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI				
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>
UTENTI AZIENDE	Rotazione dei professionisti al fine implementare le competenze, le conoscenze e le abilità	Collaborazione con nuovi professionisti con diverse e nuove competenze	FAVORIRE L'ISCRIZIONE DI NUOVI COLLABORATORI ALLA PIATTAFORMA "LAVORA CON NOI" PER L'INDIVIDUAZIONE DI PROFESSIONISTI	dicembre	Piattaforma ancora non utilizzabile
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
turn over del 60% dei professionisti che collaborano con AFOL, rispetto al triennio precedente				100%	100%
Relazione sulla performance					

<i>Obiettivo n. 71</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	100%

Relazione sulla performance

<i>Obiettivo n. 72</i>	SEDE DI GARBAGNATE				
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 UTENTI CITTADINANZA	Miglior distribuzione della presenza sul territorio	Apertura della sede di Garbagnate	Espletamento delle procedure per l'accreditamento regionale della sede	novembre	novembre
			Pianificazione e realizzazione del trasferimento alla nuova sede	novembre	novembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Ottenimento dell'accreditamento			100%	100%
	Apertura della sede al pubblico			100%	100%

Relazione sulla performance

<i>Obiettivo n. 73</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Giugno-ottobre
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	Dicembre
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.				100%	100%
Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi				100%	100%
Relazione sulla performance					

AREA LAVORO NORD OVEST

<i>Obiettivo n. 74</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

	Peso in %	Target	Risultato
TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI	20%	100%	20%
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	25%	100%	25%
SEDE DI GARBAGNATE	15%	100%	15%
DEFINIZIONE PROCESSII GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	15%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	25%
	100%	100%	

TERRITORIO NORD
DIREZIONE TERRITORIALE NORD

<i>Obiettivo n. 75</i>	CONTRATTI DI SERVIZIO				
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 CLIENTI	Soddisfacente qualità di gestione dei servizi concessi tramite contratto di servizio	Ottenimento di risultati di soddisfazione degli enti concessionari del servizio uguali o maggiori rispetto ai livelli minimi individuati.	Analisi delle aree critiche relativamente alla gestione dei servizi in oggetto	settembre	Settembre
			Attuazione di strategie risolutive delle criticità emerse	novembre	Ottobre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Ottenimento di risultati di soddisfazione degli enti concessionari del servizio uguali o maggiori rispetto ai livelli minimi individuati.	100%	85%	

Relazione sulla performance

I contratti di servizio presi in considerazione sono:
Scuole Civiche di Sesto San Giovanni e Bresso
Sportelli Lavoro
SISL

La soddisfazione dei committenti è stata misurata attraverso incontri con i referenti dei Comuni e sulla base delle criticità o delle positività emerse è stato considerato il risultato. Si è considerato raggiunto l'obiettivo al 100% se il livello di soddisfazione espresso su ogni singola tipologia di contratto di servizio ha raggiunto un livello di giudizio pari a buono (scala: sufficiente, buono, discreto, ottimo).

Di seguito la soddisfazione espressa:

Scuole Civiche di Sesto San Giovanni e Bresso : sufficiente (75% di raggiungimento dell'obiettivo)

Sportelli Lavoro: discreto (100% di raggiungimento dell'obiettivo)

SISL: buono (100% di raggiungimento dell'obiettivo)

DIREZIONE TERRITORIALE NORD

<i>Obiettivo n. 76</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	giugno
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	100%

Relazione sulla performance

Sono state realizzate riunioni periodiche con i Responsabili di Area sul tema e sono stati effettuati controlli e monitoraggi periodici. I Responsabili di Area hanno costantemente trasferito al personale delle loro aree la necessità di adottare comportamenti ed atteggiamenti finalizzati a migliorare la redditività dei servizi erogati. Il margine raggiunto dal territorio è del 29,6%.

<i>Obiettivo n. 77</i>	QUALITA' DEI SERVIZI				
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 ENTI FINANZIATORI CLIENTI FINALI	Soddisfazione dei committenti e del cliente finale	Aumento del livello della qualità dei servizi rispetto all'anno precedente	Definizione, con i Responsabili di Servizio, degli interventi necessari al mantenimento e miglioramento della qualità dei servizi erogati	settembre	ottobre
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
Ottenimento di risultati di soddisfazione nei servizi uguale o maggiore rispetto ai livelli minimi individuati.				100%	100%

Relazione sulla performance

Ai fini della misurazione dell'obiettivo sono stati analizzati i questionari di gradimento distribuiti all'utenza e gli eventuali reclami effettuati dagli utenti stessi. Con riferimento ai committenti abbiamo valutato la soddisfazione così come indicato all'obiettivo n. 75

<i>Obiettivo n. 78</i>	SISTEMA QUALITA'				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi aziendali	Definizione di un sistema di gestione Qualità inerente la mutata realtà organizzativa e le fusioni aziendali in atto	Realizzazione di un riesame della direzione periodocico che consideriti gli elementi di implementazuione e sviluppo e i risulatai aggiunti, rispetto a quelli attesi	luglio	settembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Conseguire la certificazione annuale di qualità per i servizi certificati, senza non conformità			100%	100%

Relazione sulla performance
Sono state messe in atto azioni di sensibilizzazione sull'importanza dell'applicazione del Sistema di Gestione Qualità, ed i Responsabili di Area hanno svolto azione di controllo e monitoraggio all'interno delle aree di appartenenza sul'applicazione del Sistema stesso.
Nelle due verifiche ispettive dell'ente di certificazione (a maggio e a novembre) non sono state rilevate non conformità.

DIREZIONE TERRITORIALE NORD

<i>Obiettivo n. 79</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	Gennaio/dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

La misurazione effettuata dall'Ufficio del Personale ha evidenziato il raggiungimento al 100% dell'obiettivo.

L'obiettivo è stato raggiunto grazie alla pianificazione delle ferie richiesta ed al costante monitoraggio effettuato dai Responsabili di Area.

	Peso in %	Target	Risultato
CONTRATTI DI SERVIZIO	15%	100%	12,75%
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	30%	100%	30%
QUALITA' DEI SERVIZI	20%	100%	205
SISTEMA QUALITA'	15%	100%	15%
FRUIZIONE FERIE	20%	100%	20%
	100%		97,75%

CFP GRANDI

<i>Obiettivo n. 85</i>	AUMENTO DELLA VISIBILITA' DELLE ATTIVITA' IN DDIF DEL CFP GRANDI				
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 CLIENTI	Aumento delle iscrizioni ai percorsi in DDIF e delle collaborazioni con altri attori del settore	partecipazione ad eventi esterni	individuazione di attività ed eventi di rilievo	luglio	Luglio
			partecipazione agli eventi esterni individuati	dicembre	Dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		partecipazione ad almeno 5 eventi di rilievo in cui pubblicizzare l'attività del CFP Grandi	100%	100%	

Relazione sulla performance

Il CFP Grandi come membro della Rete Vela, partecipa a tutte le riunioni di progettazione delle attività di monitoraggio e orientamento e partecipa ai momenti pubblici che la rete organizza, in particolare :

- ACCENDI L'INTERESSE , Campus rivolto a tutte le medie inferiori e alle famiglie del territorio (MAGGIO 2016)
- PROVIAMOCI IN PO', una settimana di scuola aperta ai gruppi di studenti interessati ad approfondire la conoscenza della nostra IeFP con partecipazione alle attività programmate.

A settembre con Rete Vela partecipiamo alla predisposizione del report sull'orientamento territoriale ex ante e ex post.

Il CFP partecipa ai seguenti altri campus :

- Rete Orienta- scuola (Cinisello Balsamo) realizzazione materiali informativi in distribuzione dalla rete e partecipazione CAMPUS ORIENTASCUOLA (nov 2016)
- Rete ETA BETA (Cologno Monzese) partecipazione SALONE ORIENTAMENTO ETA BETA Cologno Monzese. (nov 2016)

Sono stati programmati e realizzati incontri con le scuole medie inferiori in particolare:

- Scuola di Via Volta Cologno M. E Scuola Martiri Sesto San Giovanni , incontri con referenti orientamento Brugherio

Altre partecipazioni ad eventi di rilievo :

- FIERA DELLA FORMAZIONE (2 GIORNI)
- FIERA DELL'ARTIGIANATO (10 giorni)

Ai catering organizzati dal CFP GRANDI è sempre presente uno spazio per il materiale informativo sulle attività del CFP.

<i>Obiettivo n. 86</i>		TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI			
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>
UTENTI AZIENDE	Rotazione dei professionisti al fine implementare le competenze, le conoscenze e le abilità	Collaborazione con nuovi professionisti con diverse e nuove competenze	FAVORIRE L'ISCRIZIONE DI NUOVI COLLABORATORI ALLA PIATTAFORMA "LAVORA CON NOI" PER L'INDIVIDUAZIONE DI PROFESSIONISTI	dicembre	Dicembre
<i>Indicatore di risultato</i>				<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
turn over del 60% dei professionisti che collaborano con AFOL, rispetto al triennio precedente				100%	74%

Relazione sulla performance

I professionisti che si sono rivolti al CFP Grandi interessati a collaborare con AFOL MET sono stati rinviiati alla piattaforma e al sito AFOLMET. A fronte di un 60% di turn over è stato raggiunto un 44,57%

<i>Obiettivo n. 87</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	Giugno
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	0%
	Attivazione di 10 contratti di apprendistato di primo livello			100%	100%

Relazione sulla performance

Sono stati attivati 23 contratti di apprendistato per gli allievi iscritti sull'anno formativo 2016/2018.

Sono state realizzate riunioni periodiche con la Direzione Territoriale sul tema e sono stati effettuati controlli e monitoraggi periodici.

E' stato costantemente trasferito al personale del CFP Grandi la necessità di adottare comportamenti ed atteggiamenti finalizzati a migliorare la redditività dei servizi erogati. Il margine di produttività è stato del -3,4% a fronte di un +5% da raggiungere.

<i>Obiettivo n. 88</i>		DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Gennaio ottobre
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	Dicembre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	100%	
		Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	100%	

Relazione sulla performance

Da inizio anno con le equipe formative del DDIF abbiamo integrato gli strumenti di programmazione e valutazione con le indicazioni emerse dai gruppi di lavoro EROGAZIONE sul DDIF.

Sono state aggiornate le procedure riguardanti l'erogazione della attività formativa.

Sono stati realizzati incontri con i coordinatori e con il personale per garantire la comprensione e la corretta applicazione del Sistema di Gestione Qualità

<i>Obiettivo n. 89</i>	FRUIZIONE FERIE				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	gennaio-dicembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

Le ferie sono state esaurite al 31 dicembre 2016 per intero come da circolari direzionali.

L'unica difformità riguarda una persona in maternità per la quale non è stato possibile nessun intervento di pianificazione ed esaurimento totale delle ferie.

	Peso in %	Target	Risultato
AUMENTO DELLA VISIBILITA' DELLE ATTIVITA' IN DDIF DEL CFP GRANDI	15%	100%	15%
TURN OVER CONSULENTI E COLLABORATORI	15%	100%	11%
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	30%	100%	30%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	15%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	25%
	100%		96%

AREA SVANTAGGIO SOCIALE

<i>Obiettivo n. 90</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	giugno
Indicatore di risultato				Target	Risultato
Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.				100%	0%

Relazione sulla performance

Sono state realizzate riunioni periodiche con la Direzione Territoriale sul tema e sono stati effettuati controlli e monitoraggi periodici. E' stato costantemente trasferito al personale dell'area svantaggio la necessità di adottare comportamenti ed atteggiamenti finalizzati a migliorare la redditività dei servizi erogati. Presentazione progetto Sisl con punti di integrazione Sisl/emergo/cpi che razionalizzano spesa e servizi. Il margine di produttività è stato pari a -14,1% a fronte del +5% da raggiungere.

<i>Obiettivo n. 91</i>	INCONTRO DOMANDA OFFERTA SISL				
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 CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Aumentare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro del SISL	Incremento dell'efficienza nell'erogazione dei servizi di incontro da domanda e offerta di lavoro del SISL	Individuazione di strategie per il costante miglioramento degli esiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro SISL	ottobre	ottobre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 5% degli esiti positivi del processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro SISL			100%	100

Relazione sulla performance
33 assunzioni nel 2015 con un numero di utenti in carico maggiore (278)
37 assunzioni nel 2016 con un numero di utenti in carico inferiore (254)
% di incremento pari al 12%

<i>Obiettivo n. 93</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Da giugno a dicembre	
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	dicembre	
				Indicatore di risultato	Target	Risultato
				Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	100
				Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	100

Relazione sulla performance

Sia precedentemente alla visita ispettiva di maggio sia successivamente, si è definito con il responsabile del sistema gestione qualità di non inserire il servizio Sisl nel sistema qualità. Nonostante questa scelta nel progetto di gestione diretta approvato a giugno 2016 sono stati definiti nuovi modalità e processi di gestione che permettono di avere indicatori di misurazione dei processi.

AREA SVANTAGGIO SOCIALE

Obiettivo n. 94	FRUIZIONE FERIE				
	PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	giugno
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	Gennaio-dicembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

Ferie esaurite per tutto il personale dell'area svantaggio

	Peso in %	Target	Risultato
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	15%	100%	8%
INCONTRO DOMANDA OFFERTA SISL	25%	100%	25%
GESTIONE SERVIZIO SISL	20%	100%	20%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	15%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	25%
	100%		93%

AREA LAVORO NORD

<i>Obiettivo n. 95</i>	RIDEFINIZIONE E RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI EROGATI				
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 SERVIZI E UFFICI DI AFOL CLIENTI AZIENDE	Incremento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dei servizi	ridefinizione e riorganizzazione dei servizi al lavoro erogati	Analisi dei processi e del funzionamento dei servizi	ottobre	Settembre
			individuazione di soluzioni organizzative che rispondano ai bisogni rilevati	novembre	Ottobre
		<i>Indicatore di risultato</i>	<i>Target</i>	<i>Risultato</i>	
		Incremento degli utenti presi in carico rispetto all'anno 2015	100%	100%	

Relazione sulla performance

E' stata effettuata un'analisi dei servizi e dei relativi processi di funzionamento con individuazione dei criteri di attribuzione di compiti e funzioni. Ne è conseguita un'azione di ridefinizione dei processi di funzionamento ed un posizionamento del personale funzionale al miglioramento delle performance di area anche con azioni di sensibilizzazione ai comportamenti ed agli atteggiamenti funzionali al cambiamento richiesto all'area di riferimento. L'incremento degli utenti è stato del 9% nel 2016 rispetto al dato del 2015.

<i>Obiettivo n. 96</i>	INCONTRO DOMANDA OFFERTA				
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 CLIENTI AZIENDE CITTADINANZA	Aumentare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Incremento dell'efficienza nell'erogazione dei servizi di incontro da domanda e offerta di lavoro	Individuazione di strategie per il costante miglioramento degli esiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro	ottobre	Settembre
	<i>Indicatore di risultato</i>			<i>Target</i>	<i>Risultato</i>
	Aumento del 10% degli esiti positivi del processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro			100%	100%

Relazione sulla performance

Anche per questo obiettivo è stata effettuata un'analisi del servizio e del relativo processo di funzionamento.

Ne è conseguita un'azione di ridefinizione dei processi di funzionamento ed un posizionamento del personale funzionale al miglioramento delle performance del servizio IDO anche con azioni di sensibilizzazione ai comportamenti ed agli atteggiamenti funzionali al cambiamento richiesto per il miglioramento del servizio stesso.

Gli esiti positivi del processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro sono stati superiori del 48% 2016 rispetto al dato del 2015.

<i>Obiettivo n. 97</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	Luglio
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	100%

Relazione sulla performance

Sono state realizzate riunioni periodiche con la Direzione Territoriale sul tema e sono stati effettuati controlli e monitoraggi periodici.

E' stato costantemente trasferito al personale dell'area lavoro la necessità di adottare comportamenti ed atteggiamenti finalizzati a migliorare la redditività dei servizi erogati. Il margine di produttività raggiunto è stato pari al +33,2% a fronte del +5% previsto.

<i>Obiettivo n. 98</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Novembre	
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	Dicembre	
				Indicatore di risultato	Target	Risultato
				Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	100%	100 %
				Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi	100%	100 %

Relazione sulla performance

Inserimento nel sistema di qualità delle procedure di gestione dei tirocini extracurricolari.
Abbiamo collaborato con la responsabile dell'accREDITAMENTO e del sistema di gestione Qualità nella definizione e aggiornamento degli indicatori di misurazione dei processi ed inoltre abbiamo fornito i dati alle scadenze previste.
Per quanto riguarda il controllo e il monitoraggio della gestione dei servizi per il lavoro sono stati progettati e realizzati specifici strumenti di lavoro.

AREA LAVORO NORD

<i>Obiettivo n. 99</i>	FRUIZIONE FERIE						
	PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE		
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>		
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	Giugno		
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	Gennaio-dicembre		
			Indicatore di risultato			Target	Risultato
			Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016			100%	100%

Relazione sulla performance

L'obiettivo è stato raggiunto grazie alla pianificazione delle ferie richiesta ed al costante monitoraggio effettuato.
Dalle risultanze comunicateci dall'ufficio del personale risulta che l'obiettivo è stato raggiunto al 100 %

	Peso in %	Target	Risultato
RIDEFINIZIONE E RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI EROGATI	15%	100%	15 %
Incontro domanda e offerta di lavoro	20%	100%	20%
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	25%	100%	25%
DEFINIZIONE PROCESSII GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	15 %
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	25 %
	100%		100%

AREA FORMAZIONE NORD

<i>Obiettivo n. 80</i>	AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA				
	PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE CITTADINANZA	Maggiore rendimento dei servizi erogati	Incremento del 5% del rapporto valore della produzione/costo della produzione tra le annualità 2015-2016	Definizione delle politiche di investimento e razionalizzazione della spesa	giugno	giugno
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione.			100%	50%
	Attivazione di 10 contratti di apprendistato di primo livello			100%	100%

Relazione sulla performance

Sono stati realizzati in tutto 25 progetti di apprendistato di I *Livello*
 Sono state realizzate riunioni periodiche con la Direzione Territoriale sul tema e sono stati effettuati controlli e monitoraggi periodici.
 E' stato costantemente trasferito al personale dell'Area Formazione la necessità di adottare comportamenti ed atteggiamenti finalizzati a migliorare la redditività dei servizi erogati. Il margine di produttività è stato del +2,6% a fronte del +5% previsto.

AREA FORMAZIONE NORD

<i>Obiettivo n. 81</i>	SCUOLE CIVICHE				
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 CLIENTI	Diminuzione delle aree critiche rispetto alla gestione dei servizi derogati	Miglioramento della qualità di gestione dei servizi gestiti	Analisi criticità emerse nel corso della gestione 2015/2016	luglio	luglio
			Identificazione di processi gestionali idonei	settembre	settembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
Ottenimento di risultati di soddisfazione degli enti concessionari del servizio uguali o maggiori rispetto ai livelli minimi individuati.			100%	75%	

Relazione sulla performance

La soddisfazione dei committenti è stata misurata attraverso incontri con i referenti dei Comuni e sulla base delle criticità o delle positività emerse è stato considerato il risultato. Si è considerato raggiunto l'obiettivo al 100% se il livello di soddisfazione espresso ha raggiunto un livello di giudizio pari a buono (scala: sufficiente, buono, discreto, ottimo).

Di seguito la soddisfazione espressa:

Scuole Civiche di Sesto San Giovanni e Bresso : sufficiente (75% di raggiungimento dell'obiettivo)

<i>Obiettivo n. 82</i>	INNOVAZIONE FORMATIVA				
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 CLIENTI	GENERARE INNOVAZIONE IN AMBITO FORMATIVO	ampliamento know-how e innovazione in ambito formativo	Realizzazione di incontri con i Responsabili e il personale per la definizione di strategie finalizzate a favorire l'iscrizione di nuovi collaboratori alla piattaforma "lavora con noi" per l'individuazione di professionisti	giugno	giugno
			predisposizione proposta POF 2016/2017	giugno	luglio
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 20% del numero di corsi nuovi rispetto al POF 2015/2016			100%	100%
turn over del 60% dei professionisti che collaborano con AFOL, rispetto al triennio precedente			100%	90%	

Relazione sulla performance

Nel POF sono stati inseriti n. 19 percorsi formativi in più rispetto al POF dell'anno 2015-2016, 16 in ambito estetico e 3 in ambito ristorazione; oltre al percorso di apprendistato in DDIF per una classe IV, per un totale di 20 attività. L'incremento è pari al 45%.
I professionisti che si sono rivolti a noi interessati a collaborare con AFOL MET sono stati rinviati alla piattaforma e al sito AFOLMET. La percentuale del turn over è stata del 54% a fronte del 60% previsto.

<i>Obiettivo n. 83</i>	DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Miglioramento e snellimento dei flussi informativi dei processi gestiti dal servizio	Definizione/aggiornamento dei flussi e dei processi inerenti le aree di competenza del Servizio	Realizzazione incontri di confronto con il personale coinvolto sui singoli processi	Giugno - Ottobre	Giugno - Ottobre
			Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Definizione/aggiornamento delle procedure da inserire nel Sistema di gestione Qualità dei processi di pertinenza del Servizio.			100%	100%
Definizione/aggiornamento indicatori di misurazione dei processi			100%	100%	

Relazione sulla performance

Sono state aggiornate le procedure riguardanti l'erogazione dell'attività formativa.

Sono stati realizzati incontri con i coordinatori ed il personale preliminari e successivi all'aggiornamento delle procedure.

AREA FORMAZIONE NORD

<i>Obiettivo n. 84</i>	FRUIZIONE FERIE					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
<i>Stakeholder finale</i>	<i>Impatto atteso</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Tempi effettivi</i>	
SOCI CDA COLLEGIO DEI REVISORI PERSONALE	Diminuzione dell'incidenza del costo delle giornate di ferie residue sul costo della produzione per l'anno 2016	Fruizione, da parte del personale assegnato, della totalità delle giornate di ferie a disposizione per l'anno 2016, entro il 31.12.2016	Definizione del piano ferie del Servizio gestito	giugno	Giugno	
			Monitoraggio costante della fruizione dell'istituto, e adozione azioni correttive	gennaio-dicembre	Gennaio-Dicembre	
			Indicatore di risultato		Target	Risultato
			Esaurimento, da parte dell'intero personale assegnato, delle giornate di ferie disponibili per l'anno 2016		100%	100%
Relazione sulla performance						
Tutto il personale in carico all'area ha fruito delle ferie nella misura del 100%. Per due dipendenti la prolungata malattia, in corso ancora oggi non ha permesso di esaurire la totalità delle ferie.						

SEDE LEGALE

 Via Soderini 24 - 20146 Milano
 Tel 02 77404141 - protocollo@afolmet.it
 P.IVA 08928300964

	Peso in %	Target	Risultato
AUMENTO CAPACITA' REALIZZATIVA	30%	100%	100%
SCUOLE CIVICHE	15%	100%	88%
INNOVAZIONE FORMATIVA	15%	100%	92%
DEFINIZIONE PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO	15%	100%	100%
FRUIZIONE FERIE	25%	100%	100%
	100%		93,25