AFOL METROPOLITANA
FORMAZIONE ORIENTAMENTO LAVORO

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE

Anno 2019

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

DIREZIONE GENERALE 4
MISURAZIONE SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO 20
AFFARI GENERALE E LEGALI 25
APPALTI E CONTRATTI 27
PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE 32
STRUMENTI PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO 35
SISTEMI INFORMATIVI 38
CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE 41
QUALITA' DEI SERVIZI 52
SICUREZZA E LOGISTICA 54
COMUNICAZIONE 58
PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA (Fino al 31/05/2019) 65
SERVIZIO ALTA FORMAZIONE 68
PROGETTAZIONE E ORIENTAMENTO SCOLASTICO (Dal 01/05/2019) 72
PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE 76
MISURAZIONE SERVIZI D'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA 84
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO CPI 89
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE 92
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO DDIF 96
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO TIROCINI E IDO 100
INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI 104
SERVIZIO OCCUPAZIONE DISABILI 108
GESTIONE DISAGIO E FASCE DEBOLI (Ex Formazione Continua per il mercato del lavoro) 111

PIANIFICAZIONE STRATEGICA DISAGIO E FASCE DEBOLI (dal 01/09/2019) 113
DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ 117
SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO 133
CPI MILANO 143
DDIF MILANO 153
FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE 158
APPRENDISTATO 161
DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST 168
SERVIZI PER LAVORO NORD - OVEST 184
CPI CINISELLO 186
CFP AREA RISTORAZIONE 188
CFP AREA MECCANICA E BENESSERE 191
CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE 194
DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI 200
DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST 202
SERVIZI PER IL LAVORO SUD - EST 219
CPI MELZO 222
FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE SUD -EST 226
CFP SAN DONATO E MELEGNANO 230
CFP ROZZANO 232
SVANTAGGIO e FASCE DEBOLI 235
CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA 238
MARKETING DEI SERVIZI 242

DIREZIONE GENERALE

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	118.31%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda AFOL Metropolitana per una percentuale totale del 118,31%

Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei servizi che riferiscono a tutte le attività di AFOL Metropolitana, come di seguito dettagliato:

Servizio	**Budget**	**Valore della produzione 2019**	**Efficacia produttiva 2019**
Servizi al Lavoro Milano	€ 210.965,00	€ 317.644,00	150,57%
Formazione Continua e Permanente	€ 1.017.000,00	€ 1.640.007,00	161,26%
DDIF Milano	€ 1.600.000,00	€ 1.744.619,00	109,04%
Apprendistato	€ 110.000,00	€ 189.643,00	172,40%
Formazione Continua e Permanente Sud Est	€ 290.000,00	€ 297.610,00	102,62%
CPI Melzo	€ 784.200,00	€ 956.435,00	121,96%
Servizi al Lavoro Nord Ovest	€ 1.229.500,00	€ 1.616.115,00	131,44%
CFP Imp.El.Amm.Ven.Inf	€ 1.015.704,00	€ 1.236.352,00	121,72%
Disabilità e Svantaggio Sociale	€ 554.531,00	€ 805.515,84	145,26%
CFP Area Ristorazione	€ 1.106.000,00	€ 1.285.690,00	116,25%
CFP Area Meccanica e Benessere	€ 1.079.000,00	€ 1.260.403,00	116,81%
Svantaggio e Fasce Deboli	€ 1.642.038,08	€ 2.022.647,00	123.18%
Formazione Continua per il mercato del lavoro	€ 193.730,00	€ 212.017,00	109,44%
Servizi al lavoro Sud Est	€ 1.213.700,00	€ 1.164.820,00	95.97%
CFP San Donato Melegnano	€ 2.020.000,00	€ 2.371.315,00	117,39%
CFP Rozzano	€ 1.404.000,00	€ 1.434.824,00	102,20%
Centri di Partecipazione Cittadina	€ 339.876,00	€ 236.968,00	69,72%
Budget Complessivo	*€ 14.916.044,08*	*€ 17.646.546,84*	*118,31%*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	100%
Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE	La misurazione è il risultato della media delle rilevazioni dei servizi riferite all'obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA. Per il dettaglio degli obiettivi si rimanda alle schede dell'obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei singoli servizi nelle diverse Aree Territoriali (Milano, Nord Ovest e Sud Est)				

Performances

Performance	1	Godimento ferie a livello aziendale
Performance padre	-	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	100%	100.84%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE	Dalle rilevazioni effettuate dall’ufficio Capitale Umano e Organizzazioni è risultato l’esaurimento di tutte le giornate di ferie, raggiungendo di fatto l’obiettivo al 100,84% Per il conteggio delle ferie sono state considerate le spettanze annue di tutti i dipendenti rispetto alle giornate di ferie godute. La spettanza annuale ammontava a 11395 gg e sono state godute 11490 gg di ferie; Sono state escluse dal conteggio tutte le assenze legate ad aspettative, malattie lunghe e casi eccezionali autorizzati dai responsabili dei CFP in DDIF.

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente
Performance padre	-	-

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	78.95%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE	Dalle rilevazioni effettuate dall'ufficio Qualità dei Servizi, che ha misurato e analizzato tutte gli indicatori previsti dal sistema Qualità Gli indicatori analizzati e le procedure di riferimento sono le seguenti per le aree Lavoro e Formazione:

PQ15	Tasso di incidenza DID AFOL Metropolitana (DID erogate da AFOL Metropolitana / DID competenza)
PQ15	Gradimento del cliente
PQ15	Promozione tirocini extracurricolari - Tasso di successo - N. tirocinanti assunti/N.tirocini conclusi
PQ15	Tasso di dispersione N. tirocini sospesi/interrotti - di cui interrotti per assunzione in azienda/N. di tirocini conclusi
PQ15	N. di tirocini con gradimento aziendale positivo/n. di tirocini conclusi
PQ15	Customer Satisfaction
PQ15	Tasso di successo: inserimenti realizzati su posti di lavoro offerti
PQ15	Riscontri positivi (candidati valutati idonei) /segnalati
PQ15	Capacità di presa in carico (doti attivate/utenti presentati a colloquio individuale)
PQ15	N° di partite IVA aperte/Doti attivate
PQ15	Questionari positivi/questionari somministrati
PQ11	Progetti Validati/Progetti Terminati
PQ14	Allievi idonei (promossi)/allievi iscritti
PQ14	Indice di soddisfazione dei corsi
PQ14	Inserimento al lavoro a sei mesi (OCCUPA - MI)
PQ11	Progetti attivati/progetti caricati su GEFO
PQ11	Allievi iscritti / allievi minimi previsti a POF
PQ14	Indice di successo (allievi formati/allievi iscritti)
PQ14	Indice di soddisfazione

Per l'area di Funzionamento, gli indicatori analizzati e misurati invece sono stati i seguenti:

Gestione delle manutenzioni	Tempi di gestione RdM con risorse/materiali già presenti in magazzino (data chiusura RdM - data formulazione RdM)
Gestione delle manutenzioni	Tempi di gestione RdM con risorse/materiali da acquistare (data chiusura RdM - data formulazione RdM)
Processo di somministrazione	Rispetto dei tempi di avvio delle missioni
Processo di somministrazione	Qualità del personale individuato: numero di segnalazioni negative su missioni avviate

Processo di somministrazione	Qualità dell'esecuzione del contratto: esiti positivi del controllo dell'esecuzione del contratto
Formazione del personale	Livello minimo di gradimento: questionari di I livello positivi/questionari di primo livello distribuiti (sulla base delle formazioni terminate nel quadrimestre)
Formazione del personale	Livello minimo di efficacia: N. di valutazioni positive/n. di valutazioni effettuate
Formazione del personale	N. di partecipanti effettivi/n. di partecipanti previsti (si considera partecipante effettivo chi ha partecipato ad almeno il 70% delle ore del corso formativo
Riesame della direzione	Verifica dell'effettuazione di almeno un riesame all'anno
Riesame della direzione	Realizzazione del monitoraggio quadrimestrale
Riesame della direzione	Presa in carico delle azioni a seguire dai riesami
Audit Interni	Coinvolgimento di tutte le sedi in audit interni nell'arco del triennio
Audit Interni	Attuazione delle azioni a seguire da audit interni
Non conformità azioni correttive e reclami	Efficacia delle azioni intraprese (NC risolte/NC gestite)
Non conformità azioni correttive e reclami	NC gestite entro i tempi stabiliti
Non conformità azioni correttive e reclami	Azioni Correttive Efficaci/azioni correttive concluse
Non conformità azioni correttive e reclami	Reclami gestiti/reclami ricevuti
Acquisizione di beni e servizi	Tempo trascorso tra presentazione istanza/validazione:
Acquisizione di beni e servizi	Aggiornamento dell'albo fornitori
Acquisizione di beni e servizi	Applicazione del criterio della rotazione
Servizio Appalti	Appalti rinnovati nel rispetto dei tempi / Appalti in scadenza
Servizio Appalti	Contratti affidati nel rispetto delle scadenze
Servizio Appalti	Rispetto delle tempistiche per la stesura di convenzioni (<=30 giorni)

Dalle misurazioni effettuati è risultata un'incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia pari al 78,95%. Con questa percentuale non si è raggiunto l'obiettivo, considerando che la soglia prevista era fissata al 95% Il dettaglio della misurazione è riportato di seguito:

TOTALE INDICATORI	TOT INDICATORI SOPRA SOGLIA	%
114	90	78,95%

Per i dettagli delle diverse Direzioni Territoriali si riporta alle schede delle tre aree: Milano Città, Nord Ovest e Sud Est.

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio
Performance padre	-	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	3.17%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE

In relazione all'obiettivo di Incremento produttivo e pareggio di bilancio, si riscontra per AFOL Metropolitana il raggiungimento del pareggio di bilancio per tutti i servizi.

Per quanto riguarda invece l'incremento del 5%, misurato attraverso il rapporto tra il valore della produzione e il costo della produzione, nonostante il raggiungimento del primo indicatore, non risulta raggiunto, in quanto l'indice di incremento rilevato è pari alla percentuale di 3% rispetto all'anno precedente e rispetto alla soglia del 5%

Di seguito i dettagli degli indici di incremento per ogni singolo servizio:

Servizio	**Budget**	**Valore della produzione 2019**	**Valore della produzione 2018**	**Costi 2019**	**Costi 2018**	**Indice 2018**	**Indice 2019**	**Incremento produttivo 2019**
Servizi al Lavoro Milano	€ 210.965,00	€317.644,00	€1.477.539,00	€ 210.361,00	€ 830.162,00	1,78	1,51	-15,16%
Formazione Continua e Permanente	€1.017.000,00	€1.640.007,00	€1.702.312,00	€1.559.146,00	€ 1.586.260,00	1,07	1,05	-1,98%
DDIF Milano	€1.600.000,00	€1.744.619,00	€1.686.479,00	€1.417.443,00	€1.405.069,00	1,20	1,23	2,54%
Apprendistato	€110.000,00	€189.643,00	€200.770,00	€189.066,00	€181.669,00	1,11	1,00	-9,24%
Formazione Continua e Permanente Sud Est	€ 290.000,00	€297.610,00	€257.921,00	€268.302,00	€256.251,00	1,01	1,11	10,21%
CPI Melzo	€784.200,00	€956.435,00	€1.288.693,00	€796.469,00	€1.086.508,00	1,19	1,20	1,24%
Servizi al Lavoro Nord Ovest	€1.229.500,00	€ 1.616.115,00	€1.834.058,00	€1.222.499,00	€1.404.657,00	1,31	1,32	1,25%
CFP Imp.El.Amm.Ven.Inf	€1.015.704,00	€1.236.352,00	€1.212.041,00	€879.231,00	€1.058.796,00	1,14	1,41	22,84%
Disabilità e Svantaggio Sociale	€554.531,00	€805.515,84	€710.398,00	€625.400,00	€600.823,00	1,18	1,29	8,93%
CFP Area Ristorazione	€1.106.000,00	€1.285.690,00	€1.107.798,00	€1.048.583,64	€935.000,00	1,18	1,23	3,49%
CFP Area Meccanica e Benessere	€1.079.000,00	€1.260.403,00	€1.189.740,00	€ 1.165.614,99	€1.138.508,00	1,04	1,08	3,48%
Svantaggio e Fasce Deboli	€ 1.642.038,08	€2.022.647,00	€1.561.069,00	€1.277.180,00	€1.160.157,00	1,35	1,58	17,70%
Formazione Continua per il mercato del lavoro	€193.730,00	€212.017,00	€417.100,00	€158.669,00	€244.538,00	1,71	1,34	-21,66%
Servizi al lavoro Sud Est	€ 1.213.700,00	€1.164.820,00	€1.842.821,00	€946.741,00	€1.413.284,00	1,30	1,23	-5,64%
CFP San Donato Melegnano	€2.020.000,00	€2.371.315,00	€2.064.178,00	€1.422.014,00	€1.398.241,00	1,48	1,67	12,96%
CFP Rozzano	€1.404.000,00	€1.434.824,00	€1.454.580,00	€867.898,00	€902.362,00	1,61	1,65	2,56%
Centri di Partecipazione Cittadina	€339.876,00	€236.968,00	€479.282,00	€227.103,00	€433.734,00	1,11	1,04	-5,57%
AFOL Metropolitana	*€14.241.153*	*€17.646.546*	*€ 18.997.316*	*€13.296.185*	*€14.767.842*	*1,29*	*1,33*	*3,17%*

Performance	4	Presa In Carico
Performance padre	-	-

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	30%	73.47%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE	La misurazione è il risultato della media dei tassi della performance Presa in Carico effettuata dai servizi. Di seguito il dettaglio degli indici:

SERVIZIO	**%**
DDIF Milano	30%
CPI Milano	30%
Formazione Continua e Permanente	100%
Apprendistato	100%
Servizi al Lavoro - Nord - Ovest	77,72%
CFP Area Meccanica e Benessere	96%
CFP Area Ristorazione	83%
Disabilità e Svantaggio Sociale: REI, Housing Sociale e SISL	34,16%
CFP Area Amministrazione, Imp.Elettrici, Informatica	100%
Servizi al Lavoro - Sud Est	65,50%
CPI Melzo	71,70%
CFP Rozzano Corsico	100,00%
CFP San Donato Melegnano	80,00%
Svantaggio e Fasce Deboli	30,00%
Formazione Continua Permanente Sud Est	87,00%
Gestione Disagio e Fasce Deboli	90,38%
Complessivo AFOL Metropolitana	73,47%

Per il dettaglio delle misurazioni si rimanda alle schede “Presa in Carico” delle Direzioni Territoriali Milano Città, Nord Ovest e Sud Est.

Performance	5	OCCUPA-MI
Performance padre	-	-

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	20%	41.32%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE

La misurazione è il rapporto tra gli utenti presi in carico estrapolati dalle misurazioni dei servizi e degli utenti occupati comunicati dai servizi e dall'ufficio Qualità dei Servizi. Il numero assoluto ammonta a 2413 utenti presi in carico e 997 utenti occupati, per una percentuale di occupazione di 41.32%

Di seguito il dettaglio delle medie dei singoli servizi:

SERVIZIO	**%**
DDIF Milano	43%
Formazione Continua e Permanente	30%
Servizi al Lavoro - Nord – Ovest	24,67%
CFP Area Meccanica e Benessere	100%
CFP Area Ristorazione	33%
Disabilità e Svantaggio Sociale: REI, Housing Sociale e SISL	16,15%
CFP Area Amministrazione, Imp.Elettrici, Informatica	41%
Servizi al Lavoro - Sud Est	48%
CPI Melzo	47,30%
CFP Rozzano Corsico	50%
CFP San Donato Melegnano	45%
Formazione Continua e Permanente Sud – Est	80%

Per il dettaglio delle misurazioni si rimanda alle schede "OCCUPA - MI" delle Direzioni Territoriali Milano Città, Nord Ovest e Sud Est.

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori
Performance padre	-	-

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	91.06%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE

Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Capitale Umano e Organizzazione è risultato un livello di turn – over del 91.06% superando il target previsto al 90%

La misurazione consiste nel rapporto tra i collaboratori in forza sia nel triennio considerato che nel 2019, rispetto al totale dei collaboratori nel triennio.

La rilevazione è stata effettuata presso tutti i servizi a cui è stato assegnato l'obiettivo. Il risultato è la media di tutti i tassi di turn over dei servizi di AFOL Metropolitana, come dettagliato di seguito:

SERVIZIO	COLL. TRIENNIO '16/'17/'19	COLL. 2019	%
Formazione Continua e Permanente	372	51	86.29%
Apprendistato	Dato determinato dall'incidenza del servizio FCP dovuto a cambiamenti organizzativi.		
DDIF Milano	49	3	93.88%
CPI Cinisello	54	4	97.16%
CFP Area Meccanica e Benessere	141	4	97.16%
Servizi al Lavoro Nord Ovest	60	12	80%
CFP Imp El. Amm. Vend. Inf.	26	0	100%
Svantaggio e Fasce Deboli	78	9	88.46%
Centri di Partecipazione Cittadina	142	26	81.69%
CFP San Donato e Melegnano	42	2	95.24%
Servizi al Lavoro Sud Est	42	2	95.24%
Formazione Continua e Permanete Sud Est	123	15	87.80%
CPI Melzo	53	5	90.57%
CFP Rozzano	26	2	92.31%
AFOL Metropolitana			*91.06%*

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana
Performance padre	-	-

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	100%	127.89%

Relazione sulla performance DIREZIONE GENERALE	Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio comunicazione, si nota un incremento diffuso sui social presi in considerazione. Nello specifico di nota un incremento di 1334 per quanto riguarda FB, di 465 utenti per Instagram e di 929 su Linkedin. Viene quindi registrato un incremento complessivo di 2728 utenti, con un incremento calcolato del 63.95% rispetto al dato di partenza di 4266 e di 6994 utenti misurati al 31.12.2019. Di fatto l'obiettivo viene raggiunto con una percentuale di 127.89% rispetto al target fissato all'incremento del 50%.

MISURAZIONE SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO

Performances

Performance	1	Godimento ferie Servizi per il Funzionamento		
Performance padre	1			
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
Risultato atteso		***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019		Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato		***Target***	***Risultato***
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori		100%	101.43%
Relazione sulla performance SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO	Dalle rilevazioni effettuate dall’ufficio Capitale Umano e Organizzazioni è risultato l’esaurimento di tutte le giornate di ferie, raggiungendo di fatto l’obiettivo al 100.66% Per il conteggio delle ferie sono state considerate le spettanze annue di tutti i dipendenti rispetto alle giornate di ferie godute. La spettanza annuale ammontava a 1573 gg e sono state godute 1595.5 gg di ferie; Sono state escluse dal conteggio tutte le assenze legate ad aspettative, malattie lunghe e casi eccezionali autorizzati dai responsabili di ogni servizio.			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente
Performance padre	2	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	90.48%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO

Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Qualità dei servizi sugli indicatori e le procedure previste per i servizi per il Funzionamento, è risultata un'incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia pari al 90,48%, non raggiungendo l'obiettivo che prevedeva una soglia pari al 95%.

Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE INDICATORI	**TOTALE INDICATORI SOPRA SOGLIA**	**%**
21	19	90,48%

Per il dettaglio degli indicatori analizzati e misurati si riporta alla scheda "Qualità de Servizi e Soddisfazione del Cliente" della Direzione Generale.

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio
Performance padre	3	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	3.17%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO	In questo caso la misurazione da considerare è quella relativa a tutta AFOL Metropolitana, in quanto l'area per il funzionamento non impatta direttamente a livello economico e produttivo, ma ha la principale funzione di supporto delle aree interessate nella misurazione dell'obiettivo. Di conseguenza, in relazione alle misurazioni effettuate dall'Ufficio Programmazione e Amministrazione e dettagliate nella scheda "Incremento produttivo e pareggio di bilancio" della Direzione Generale, il risultato raggiunto è la percentuale del 3.17% di incremento. L'obiettivo è da considerarsi non raggiunto, a fronte della soglia del 5%, prevista dall'indicatore.

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana
Performance padre	7	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	100%	127.89%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO	Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio comunicazione, si nota un incremento diffuso sui social presi in considerazione. Nello specifico di nota un incremento di 1334 per quanto riguarda FB, di 465 utenti per Instagram e di 929 su Linkedin. Viene quindi registrato un incremento complessivo di 2728 utenti, con un incremento calcolato del 63.95% rispetto al dato di partenza di 4266 e di 6994 utenti misurati al 31.12.2019. Di fatto l'obiettivo viene raggiunto con una percentuale di 127.89% rispetto al target fissato all'incremento del 50%.

Performance	8	SUPPORTO AI SERVIZI D'EROGAZIONE
Performance padre	8	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Raggiungimento obiettivi degli indicatori di performance aziendale di I e II livello dei servizi di line	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento obiettivi degli indicatori di performance aziendale di I e II livello dei servizi di line	90%	76.38%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione sul supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 76.38%, di fatto non raggiungendo la soglia prevista del 90%

La misurazione è stata effettuata prendendo in considerazione le performance aziendali di II° livello territoriale e di III° livello di ogni singolo servizio. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE PERFORMANCE MISURATE (II° E III° LIVELLO)	**TOTALE PERFORMANCE UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
127	97	76.38%

AFFARI GENERALE E LEGALI

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>3</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td colspan="2">Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td colspan="2" rowspan="2">Implementare il supporto e l’integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l’erogazione</td><td rowspan="2">Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento e erogazione</td><td>Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto</td><td>Gennaio-dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td>Monitoraggio e analisi</td><td>Giugno</td><td>Giugno</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td colspan="3">Raggiungimento degli obiettivi dei servizi di line</td><td>90%</td><td>96.08%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance AFFARI GENERALE E LEGALI</td><td colspan="5">Dalle misurazioni effettuate dall’ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell’obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

<table>
<tr><th>TOTALE OBIETTIVI</th><th>TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA</th><th>%</th></tr>
<tr><td>102</td><td>98</td><td>96,08</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Obiettivo	2	ARMONIZZAZIONE DEI PROCESSI			
Obiettivo padre	4				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SERVIZI E UFFICI PERSONALE	Miglioramento della gestione dei processi gestiti dal servizio	Armonizzazione dei processi	Incontri con il personale	Luglio	Costante aggiornamento
			Aggiornamento procedure	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Applicazione del sistema qualità			100%	100%
Relazione sulla performance AFFARI GENERALE E LEGALI	Nel corso del 2019 sono state applicate le nuove procedure di qualità per quanto riguarda le procedure di Acquisto di tutta AFOL Metropolitana. La procedura è stata attivata a Novembre 2019, con la conseguente modifica della procedura di qualità (PQ19) inerente al processo di acquisto. In data 12/11/2019 è stata pubblicata la news sul portale intranet MyAfolmet, in cui si predisponeva gli strumenti e le novità operative. Inoltre, sono stati anche effettuati dall'Ufficio Qualità dei Servizi audit interni per le procedure, senza che si riscontrassero non conformità.				

APPALTI E CONTRATTI

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">Supporto ai servizi di erogazione</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>1</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td colspan="2">Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="2" rowspan="2">Implementare il supporto e l’integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l’erogazione</td><td rowspan="2">Migliorare il supporto, la comunicazione e l’interazione tra Funzionamento ed Erogazione</td><td>Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto</td><td>Gennaio - Dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td>Monitoraggio e analisi</td><td>Giugno</td><td>Giugno</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="4">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td colspan="4">Raggiungimento obiettivi dei servizi di line</td><td>90%</td><td>96..08%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance APPALTI E CONTRATTI</td><td colspan="6">Dalle misurazioni effettuate dall’ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell’obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

<table>
<tr><th>TOTALE OBIETTIVI</th><th>TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA</th><th>%</th></tr>
<tr><td>102</td><td>98</td><td>96,08</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Obiettivo	2	Svolgimento procedure di gara			
Obiettivo padre	2				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
	Implementare il processo di svolgimento delle gare d'appalto	Miglioramento del processo di svolgimento delle gare d'appalto	Avvio delle gare del nell'anno 2019	Dicembre	Dicembre
			Predisposizione delle gare anno 2020	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Avvio di tutte le procedure di gara (di competenza 2019) inserite nel programma biennale 2019/2020 e autorizzate dal Direttore Generale			100 %	100%

Relazione sulla performance APPALTI E CONTRATTI	Nel corso del 2019 sono state effettuate tutte le fasi per garantire lo svolgimento delle procedure di gara, di tutte quelle previste per l'anno e quelle previste anche per l'anno 2020. Di seguito il dettaglio delle gare effettuate e svolte nel corso del 2019:

GARA	ESITO
Servizio Pulizia Sedi AFOL	Aggiudicata il 11/09/2019
Fornitura licenze Microsoft	Aggiudicata il 18/12/2019
Servizio di guardiania	Rinnovo il 16/04/2019
Fornitura derratte alimentari	Aggiudicata il 10/09/2019
Fornitura Software Paghe	Aggiudicata il 12/09/2019
Fornitura di attrezzature e arredi da cucina per i CPF Sesto San Giovanni, Pieve e Melegnano	Non aggiudicata il 22/07/2019
Fornitura di Attrezzature informatiche	Non aggiudicata il 10/02/2019
Servizio di supporto "settimana lavoro" (Lotto1: assistenza tecnica; Lotto 2: Comuncazione)	Non aggiudicata il 01/08/2019 e il 02/09/2019
Fornitura attrezzature informatiche CPI	Non Approvata
Installazione e aggiornamento laboratori tecnici	Non Approvata

Obiettivo	3	Protezione dei dati personali			
Obiettivo padre	3				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
	Migliorare il livello di protezione dei dati personali trattati da AFOL Metropolitana	Implementare il sistema di protezione dei dati personali trattati da AFOL Metropolitana	Definire le fasi di adozione del regolamento	Giugno	Giugno
			Adozione del regolamento	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Adozione Regolamento per la protezione dei dati personali			100%	100%

Relazione sulla performance APPALTI E CONTRATTI	Come noto a far data dal 25 maggio 2018 ha trovato diretta ed immediata applicazione, sul territorio nazionale, il nuovo Regolamento Europeo n. 2016/679 (così detto GDPR ossia "General Data Protection Regulation") sulla privacy. Ciò ha comportato il superamento delle disposizioni legislative di cui al previgente Codice della privacy (D.lgs. 196/2003 come successivamente modificato dal Legislatore italiano con il D.lgs. 101 del 10 agosto 2018 di adeguamento al GDPR), così come delle norme regolamentari emanate negli anni dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Pertanto, al fine di allinearsi alla nuova normativa privacy, nei mesi successivi l'entrata in vigore del suddetto regolamento l'Agenzia ha messo in atto una governance interna indirizzata all'adozione un proprio regolamento per la protezione dei dati personali. Allo scopo, il DPO di Afol Metropolitana ha istituito un tavolo tecnico di lavoro, di concerto con il Responsabile dei Servizi Informativi e l'ex Direttore Generale, fissando una serie di incontri finalizzati all'individuazione di regole atte a definire il corretto comportamento da tenere nell'utilizzo dei dispositivi e dei servizi messi a disposizione degli utenti dell'agenzia per garantire la conformità dei sistemi informativi ai requisiti di sicurezza e alle vigenti normative sulla protezione dei dati personali. Al termine dei lavori, tali regole comportamentali sono confluite nel "Regolamento per le attività dei sistemi informativi e la protezione dei dati personali" approvato dal CDA di Afol Metropolitana con verbale n. 54 del 25 marzo 2019.

PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE

Obiettivi

Obiettivo	1	Ridefinizione dei centri di costo			
Obiettivo padre	-	Efficacia Produttiva			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
AZIENDA DIPENDENTI CDA	Ridefinizione dei Cdc più funzionali ai cambiamenti organizzativi e al sistema di valutazione	Definizione dei nuovi CdC	Realizzazione ai tavoli di coordinamento coi referenti dei servizi	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Definizione dei nuovi Centri di Costo			100%	100%
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE	A seguito delle vicende che hanno coinvolto il DG e l'ente, non è stato possibile completare le fasi di riorganizzazione aziendale e conseguentemente il ripensamento del controllo di gestione. Si è proceduto quindi alla ridefinizione solo parziale delle posizioni non potendo agire sul resto dell'organizzazione.				

Obiettivo	2	Qualità del servizio Rendicontazione
Obiettivo padre	3	Qualità dei servizi e soddisfazione del cliente

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
AZIENDA DIPENDENTI CDA	Migliorare e implementare il sistema di qualità della rendicontazione	Verifica della correttezza e della qualità del servizio rendicontazione	Rilevazione attraverso l'ideazione e la compilazione di una check list	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Verifica a campione, presso i servizi, dei documenti giustificativi di almeno 2 progetti (o con uno stato di avanzamento della spesa di almeno il 30% del budget) da rendicontare a costi reali			100%	100%
Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE	Sono state eseguite come da obiettivo due verifiche presso i Servizi coinvolti in progetti finanziati "a costi reali". A tale scopo è stata predisposta una check list che ricalca le guide di rendicontazione predisposte dagli Enti Finanziatori. il controllo ha permesso di rilevare errori che sarebbero stati replicati in altri progetti con ovvi disagi in fase di ispezione.				

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI D'EROGAZIONE
Obiettivo padre	-	-

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i servizi per l'erogazione.	Migliorare il supporto, la comunicazione e l'integrazione tra Funzionamento ed Erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento del supporto e integrazione	Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio e Analisi	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi dei servizi d'erogazione.			90%	96.08%

Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE E AMMINISTRAZIONE

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

STRUMENTI PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO

Obiettivi

Obiettivo	1	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Riduzione tempi dei processi amministrativi: conciliazione degli estratti conto entro il mese successivo al saldo contabile			100%	100%

Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO	Il gruppo ha fatto proprio al 100% l'obiettivo di riduzione dei tempi legati alla fatturazione attiva e passiva, per rendere possibili le riconciliazioni bancarie e contabili entro il 15 del mese successivo. I provvisori in entrata vengono reversati e associati alle fatture già emesse con cadenza quotidiana. La fatturazione degli incassi è anch'essa giornaliera compatibilmente con l'aggiornamento delle anagrafiche da parte delle segreterie didattiche. Ciò ci consente un costante aggiornamento dei saldi clienti e ciò è condizione necessaria all'attività di sollecito clienti fatta periodicamente dal servizio. In un'ottica di reciproca collaborazione, con frequenza settimanale vengono elaborati per i colleghi degli Uffici Tirocini i file degli scaduti al fine di consentire loro di condizionare l'attivazione di un nuovo tirocinio da parte di un'Azienda che presenta degli insoluti al pagamento dello scaduto. L'attività di registrazione, di controllo e la contabilizzazione delle fatture passive a costo e la loro chiusura con il pagamento delle stesse, è anch'essa orientata allo scopo di rendere possibili i controlli delle uscite, dell'Iva e delle ritenute prima delle regolarizzazioni attraverso gli F24 del 16 di ogni mese. Ciò ci consente di avere maggiori certezze sulle nostre spettanze nei confronti dell'erario e degli istituti di previdenza. Attualmente al fine di ovviare a ritardi nella contabilizzazione delle fatture passive dovute all'attività di controllo da parte degli altri uffici, attività questa che non deve precludere il passaggio in contabilità del documento, si sta delineando un procedura che acceleri la contabilizzazione delle fatture in arrivo by-passando il controllo che è invece necessario ai fini della pagabilità, pagabilità che viene sospesa in attesa del controllo.

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	2	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio e analisi	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi livello dei Servizi di Line			90%	96.08%

Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

SISTEMI INFORMATIVI

Obiettivi

Obiettivo	1	Potenziamento CPI			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Rinnovo del parco macchine dei CPI	Rendere efficacie la strumentazione hardware	Rinnovo parco macchine	Gennaio -	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Rinnovamento del parco macchine			100%	N.M
Relazione sulla performance SISTEMI INFORMATIVI	L'attività non si è potuto nemmeno iniziarla considerando la mancanza dei fondi necessari che dovevano provenire da Città metropolitana di Milano stante gli accordi di servizio sottoscritti a fine 2018.				

Obiettivo	2	Preparazione Aule CFP Soderini			
Obiettivo padre	2				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
	Messa in efficienza del parco macchine dei CFP	Rendere efficaci gli hardware di tutti i CFP	Rinnovo parco macchine	Gennaio – Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Ripristino e Reset delle macchine dei CFP			100%	100%
Relazione sulla performance SISTEMI INFORMATIVI	L'attività ha permesso un inizio regolare dei corsi ed è consistita nella formattazione e nella reinstallazione di tutti i personal computer presenti nei CFP di Vigorelli e Bauer				

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	2	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio e analisi	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi livello dei Servizi di Line			90%	96.08%

Relazione sulla performance PROGRAMMAZIONE REDAZIONE BILANCIO

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE

Obiettivi

Obiettivo	1	AVVIO DEL PROCESSO DI GESTIONE PAGHE INTERNA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
PERSONALE CDA	Interna lizzare il processo riducendo il margine di errore e semplificando il processo di elaborazione del cedolino	Riduzione del margine di errore e autonomia nel processo di gestione delle paghe	Passaggio di consegna con l'ente di gestione esterno	Gennaio - Giugno	Giugno
			Avvio del periodo di prova dell'elaborazione cedolino	Giugno - Luglio	Luglio
			Avvio dell'intero processo di elaborazione paghe	Luglio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Avvio e gestione del processo di elaborazione paghe e cedolini completamente interna lizzato			100%	100%

Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE	Nel corso del 2019 il lavoro di internalizzazione del processo di paghe ha coinvolto due persone, permettendo il rispetto dei tempi e permettendo di erogare il primo cedolino completamente in autonomia a Gennaio 2019. Nel corso dell'anno, è stato seguito il processo sin dalle fasi di aggiudicazione della gara di appalto, fornendo tutti i dati necessari alla predisposizione della gara. Una volta concluso il processo, è iniziato il processo di formazione e affiancamento per l'utilizzo in autonomia del software. Sono stati fatti una serie di incontri con i consulenti, che hanno permesso le predisposizioni nei tempi utili di tutti i numerosi dati necessari alla predisposizione del cedolino. Nel corso degli incontri di formazione, si è lavorato sulla preparazione delle anagrafiche e dei dati contabili di tutto il personale dipendente, in distacco, in somministrazione e anche per quanto riguarda collaboratori e consulenti. Per un totale di 1000 singoli da inserire in anagrafica. Nell'ultima parte dell'anno è stata curata anche tutta la parte di passaggio di consegna dal fornitore precedente, arrivando a gennaio a poter erogare il cedolino di tutti gli oltre 600 dipendenti in completa autonomia. Nei primi mesi del 2020 si sta effettuando un lavoro di predisposizione delle ultime variabili del processo, arrivando a Febbraio 2020 a gestire il processo di paghe in maniera completa autonoma e con poche situazioni in cui si ritiene necessario l'intervento del consulente software. L'obiettivo è quindi da ritenersi completamente raggiunto.

Obiettivo	2	AVVIO A.F. 2019/2020 DDIF			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Inizio dell'A.F 2019/2020 con le modalità e le scelte strategiche definite	Inizio dell'A.F 2019/2020 evitando scoperture e posizioni vacanti	Definizione dotazione organica	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Copertura delle posizioni vacanti	Giugno - Settembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Copertura dell'80% delle posizioni all'avvio dei corsi			100%	100%
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE	All'avvio dell'anno scolastico avevamo 20 scoperture (di cui 6 docenti di religione) pertanto siamo riusciti a garantire una copertura delle posizioni vacanti pari al 83,8%.				

Obiettivo	3	INFORMATIZZAZIONE CONTROLLI SUI COLLABORATORI				
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA				
PROGRAMMAZIONE						RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***		***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE COLLABORATORI STAKEHOLDER	Semplificare la gestione e il controllo delle prestazioni dei collaboratori sul gestionale GestVanoglio	Avvio del processo informatizzato su tutto il processo di controllo dei collaboratori	Informatizzazione del processo	Gennaio - Dicembre		Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***		***Risultato***
	Informatizzazione dei controlli sulle prestazioni dei collaboratori sul gestionale Gest Vanoglio			100%		40%
Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE	Nei primi mesi del 2019 l'ufficio contratti e collaboratori ha iniziato l'attività di analisi, al fine di rendere operativa, sul gestionale GESTcfp già in uso per la richiesta informatizzati di incarico, la fase di verifica della prestazione. Sono state effettuate riunioni di analisi con gli sviluppatori del gestionale e pianificate le attività di formazione e implementazione. L'avvicendarsi di 3 diverse unità di personale, nei mesi tra maggio e settembre, all'interno dell'ufficio composto da due risorse, ha determinato la necessità di sospendere l'attività di implementazione del sistema che è stata ripresa nel mese di novembre, ripianificando gli interventi e le azioni da eseguire. L'obiettivo non è stato raggiunto, avendo il servizio svolto solo le prime fasi propedeutiche all'implementazione.					

Obiettivo	4	WELFARE			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Migliorare e implementare il benessere organizzativo dell'organizzazione e del contesto in cui si opera	Attuazione puntuale del piano welfare 2019	Stesura del piano welfare	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Attuazione del piano welfare	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Attuazione del piano welfare 2019 secondo le indicazioni			100%	100%

Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE	In riferimento al piano welfare e di comunità previsto per l'anno 2018/2019 sono state svolte le seguenti attività: • Workshop di sensibilizzazione P.O. su Lavoro agile a dicembre 2018 • FIDAS: incontro di sensibilizzazione per la donazione del sangue • Guida "Essere genitori": per conciliare tempi di vita e lavoro e conoscere diritti e opportunità dei genitori lavoratori • Questionario progetto Libellula sulle discriminazioni di genere • Mi illumino di meno a Febbraio 2018 • Buon rientro a materiale pronto, deve essere divulgato • Festa di Natale • Attivazione sperimentazione Lavoro Agile a 21 ottobre 2019 per 6 mesi • Smart Working: settimana lavoro agile 2019 • Convenzione progetto Libellula • Convenzioni con esercizi commerciali (tramite piattaforma EasyWelfare) • Iscrizioni agevolate per i dipendenti ai corsi dell'area formazione continua e permanente • Happy Popping • Settimana europea per la riduzione dei rifiuti (fuori piano) • Adesione ai tavoli di welfare con il Comune di Milano e le aziende da esso partecipate: avvio di un confronto e apertura di nuove opportunità operative in ambito di welfare (fuori piano) • Adesione al bando Conciliamo Le attività sopra riportate sono il frutto di un lavoro di collaborazione tra l'ufficio Progettazione e Orientamento scolastico e l'ufficio Capitale Umano e Organizzazione.

Obiettivo	5	CLOUD E SISTEMA DI VALUTAZIONE INFORMATIZZATO			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE STAKEHOLDER	Semplificare e snellire i processi attraverso il sistema di condivisione online OneDrive di Microsoft.	Avvio dell'informatizzazione e dei processi di condivisione e valutazione del personale	Predisposizione dell'ambiente Cloud	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Architettura del sistema di valutazione informatizzato	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Avvio del processo di condivisione e archiviazione Cloud			100%	100%
	Avvio del processo di valutazione delle performance MBO			100%	100%

Relazione sulla performance CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE	Per quanto riguarda l'avvio del processo di condivisione Cloud, nel corso del 2019 sono state predisposte una serie di attività volte ad aumentare le modalità online delle attività. Come prima attività è stata implementata nella sua totalità la nuova intranet aziendale MyAfolmet. La intranet di base totalmente sulla tecnologia Cloud messa a disposizione dalla suite di Office 365. Sono stati predisposti tutti i servizi di informativa e di back office per il personale in modalità Cloud e in Sharing (modulistica, regolamenti, attestati e richiesta permessi). Inoltre tutta la comunicazione interna è stata dirottata con successo nella piattaforma online, di fatto riducendo del tutto le comunicazione via mail. Con l'aiuto della piattaforma è stato possibile anche iniziare la fase di sperimentazione di Smart Working, che fornisce ai dipendenti la possibilità di lavorare con tutti gli strumenti della suite di Office 365 (mail, Office, intranet). Si sta lavorando per ottenere anche la completa predisposizione delle reti VPN per la completa condivisione delle cartelle. Oltre a questo, sono stati predisposti completamente in Cloud anche gli strumenti di monitoraggio e organizzazione delle giornate e degli obiettivi, per ogni servizio che ha aderito alla fase sperimentale. Grazie alla predisposizione e all'utilizzo della tecnologia Cloud è stato possibile anche avviare la fase di monitoraggio Ex Post per il 2019, in modo veloce e senza bisogno di ulteriori scambi di mail e file, riducendo il rischio di ridondanza e di errore legato alla duplicazione e alla modifica dei file scambiati. Per quanto riguarda invece la strutturazione dell'intero sistema MBO tramite informatizzazione e Cloud, si è avviato il processo in collaborazione con il servizio Sistemi Informativi, raccogliendo il fabbisogno tecnico e organizzativo espresso dall'Ufficio Capitale Umano e Organizzazione e iniziando con la strutturazione dell'architettura della programmazione del software dedicato. Nell'ultimo periodo dell'anno si sono sviluppate inoltre altri hub online per tutte le posizioni organizzative, predisponendo un ambiente Cloud in cui condividere tutte le informazioni e le procedure necessarie per la gestione e l'organizzazione delle risorse umane per ogni servizio. L'obiettivo del 2020 è quello di fornire interamente i processi di valutazione MBO, di valutazione delle Progressioni Orizzontali e delle Indennità interamente tramite i servizi di One Drive in cloud. Inoltre verrà predisposto anche l'hub per la dotazione organica e la mappatura delle competenze.

Obiettivo	5	SVILUPPO E FORMAZIONE			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE STAKEHOLDER	Sviluppare attività formative tramite l'analisi del fabbisogno e la predisposizione del piano formativo.	Avvio del piano formativo e conclusione del piano per gli operatori del CPI	Predisposizione del piano formativo tramite analisi del fabbisogno	Gennaio – Marzo	Marzo
			Avvio e conclusione delle attività formative di empowerment per gli operatori CPI	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Definizione del Piano Formativo 2019/2020 entro Marzo			100%	100%
	Avvio e conclusione del Piano Formativo di empowerment CPI attraverso Fondimpresa			100%	100%

Relazione sulla performance CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE	In relazione al raggiungimento dell'attività dei empowerment del personale del CPI, nel 2019 è stato realizzato un piano formativo utilizzando i fondi in scadenza su Fondimpresa, l'id del piano è 241124 e il titolo è il seguente "La gestione dell'utente self based''. Nel dettaglio sono stati realizzati 10 edizioni del corso di Coaching olistico per la gestione dello stress tenute da Fabrizio Rota che ha coinvolto circa 130 persone. In relazione all'implementazione delle competenze linguistiche dei dipendenti, Sono state realizzate cinque edizioni del corso di inglese per un totale di 30 persone coinvolte. Il primo corso è stato rivolto al personale dei Centri per l'impiego mentre il secondo oltre ai primi il personale della formazione continua di Milano. Il corso ha riscontrato un ottimo successo, e verrà riproposto nel piano formativo relativo al 2020. I responsabili hanno seguito il corso di aggiornamento sulla nuova ISO 9001:2015 della durata di 4 ore. È stata realizzata anche la formazione per il personale interessato a prendere parte alla sperimentazione dello Smart Working.

Obiettivo	5	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	2	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio e analisi	Giugno	Giugno
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi dei Servizi di Line			90%	96.08%

Relazione sulla performance PO CAPITALE UMANO E ORGANIZZAZIONE

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

QUALITA' DEI SERVIZI

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>1</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td colspan="2">Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SOCI
CITTADINI
CDA
PERSONALE</td><td colspan="2" rowspan="2">Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione</td><td rowspan="2">Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione</td><td>Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto</td><td>Gennaio-Dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td>Monitoraggio ed analisi</td><td>Monitoraggio ed analisi</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Raggiungimento degli obiettivi dei servizi di line</td><td>90%</td><td>96.08%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance PO QUALITA DEI SERVIZI</td><td colspan="6">Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

<table>
<tr><th>TOTALE OBIETTIVI</th><th>TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA</th><th>%</th></tr>
<tr><td>102</td><td>98</td><td>96,08</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Obiettivo	2	Integrazione tra sistema di gestione qualità e processi 231 sensibili			
Obiettivo padre	5	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
PERSONALE CDA STAKEHOLDER	Integrazione tra il Sistema di Gestione Qualità ed il Modello di Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/01	Modifica dei processi "sensibili" inseriti all'interno del Sistema Qualità integrandoli con i processi del MOGC	Analisi del modello ed individuazione dei processi interessati	Maggio 2019	Maggio
			Riprogettazione dei processi e definizione dei controlli	Dicembre 2019	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Definizione di un Sistema Qualità integrato con modello 231			100% dei processi sensibili	100%
Relazione sulla performance PO QUALITA' DEI SERVIZI	Il Modello di organizzazione Gestione e Controllo è stato totalmente revisionato, sia nella parte generale che nella parte speciale. La parte speciale, in particolare è stata sviluppata partendo dai reati considerati a rischio di commissione in un Ente come il nostro e sono state sviluppate le procedure connesse integrando con il sistema qualità ed il sistema di controlli esistente. Il nuovo MOGC è stato inviato al Consiglio di Amministrazione il 18 dicembre 2019, ed è stato illustrato ed approvato nel Cda del 17 gennaio 2020. Si precisa però che il panorama di riferimento non è stato il 100% dei processi sensibili ma il 100%dei processi mappati e non normati in altri ambiti (come ad esempio nel regolamento di contabilità).				

SICUREZZA E LOGISTICA

Obiettivi

Obiettivo	1	Implementazione produttività ufficio sicurezza			
Obiettivo padre	1	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE SOCI STAKEHOLDER	Raggiungere e implementare le attività dell'ufficio Sicurezza	Garantire il corretto svolgimento puntuale e tempestivo delle attività dell'ufficio sicurezza	Aggiornamento DVR	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Predisposizione della Formazione e informazione dipendenti	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio Gestione manutenzioni sedi	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Aggiornamento DVR			100%	100%
	Formazione e informazione dipendenti			100%	100%
	Gestione manutenzioni sedi			100%	100%

Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA	Il DVR è stato aggiornato nel mese di novembre a seguito delle nuove nomine delle figure dell'organigramma della sicurezza Sono stati organizzati corsi di formazione e aggiornamento per le varie figure come previsto da D.Lgs. 81/08 E' stata garantita assistenza tecnica durante i lavori di manutenzione che sono stati fatti nelle varie sedi

Obiettivo	2	Implementazione produttività ufficio logistica			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA PERSONALE SOCI STAKEHOLDER	Raggiungere e implementare le attività dell'ufficio Logistica	Garantire il corretto svolgimento puntuale e tempestivo delle attività dell'ufficio Logistica	Gestione della manutenzione	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio degli interventi	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Gestione manutenzioni e interventi sulle sedi			100%	100%
Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA	A seguito delle richieste di manutenzione pervenute dalle sedi, ci siamo occupati dell'approvvigionamento dei materiali e poi abbiamo eseguito gli interventi richiesti				

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	3	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CITTADINI CDA PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Monitoraggio ed analisi	Giugno
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi livello dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance SICUREZZA E LOGISTICA

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

COMUNICAZIONE

Obiettivi

Obiettivo	1	CARTELLONISTICA E INSEGNA				
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA				
PROGRAMMAZIONE						RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***		***Tempi effettivi***
PERSONALE CDA SOCI CITTADINA STAKEHOLDER	Aumentare la riconoscibilità del marchio e del logo di AFOL Metropolitana	Standardizzare la metodologia di cartellonistica e insegna in tutte le sedi di AFOL	Preparazione delle linee guida	Gennaio - Dicembre		Dicembre
			Installazione insegne e cartellonistica	Gennaio - Dicembre		Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***		***Risultato***
	Realizzazione della cartellonistica e delle insegne di tutte le sedi di AFOL			100%		100%

Relazione sulla performance COMUNICAZIONE	A seguito del restyling del logo AFOL Metropolitana, della necessità di migliorare, ove possibile, l'impatto visivo esterno delle sedi territoriali nonché rendere uniforme/riconoscibile la brand, si è provveduto a effettuare dei sopraluoghi con fornitori indicati dall'ufficio acquisti in modo da capire quali fossero le possibili aree di intervento in termini di sostituzione/implementazione della segnaletica esterna. La realizzazione esecutiva dei materiali è avvenuta in un'ottica di standardizzazione in modo da massimizzare il budget rispetto alla resa grafica. Si è provveduto alla realizzazione di rendering che sono stati inviati ai responsabili per approvazione interna e confronto con i comuni/partner proprietari degli stabili. L'ufficio comunicazione ha inoltre seguito sul campo l'allestimento sulla base di un timing condiviso e ha provveduto alla raccolta delle schede tecniche e delle dichiarazioni di conformità richieste dall'ufficio sicurezza. Il progetto si è concluso nei tempi richiesti. Le sedi di Soderini non sono state convolte nel progetto in quanto oggetto di un futuro progetto di restyling, in seguito congelato. Stesso discorso vale per la segnaletica interna delle sedi.

Obiettivo	2	AGGIORNAMENTO DEL SITO INTERNET DI AFOL			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Aggiornamento tempestivo del sito internet e dei suoi contenuti	Dare visibilità ad AFOL attraverso le comunicazioni e gli annunci pubblicati sul sito	Aggiornamento sito	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio sito	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Aggiornamento del sito istituzionale di AFOL Metropolitana			100%	100%

Relazione sulla performance COMUNICAZIONE	Il sito www.afolmet.it rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione aziendale capace di mettere in connessione e stabilire una relazione diretta tra AFOL Metropolitana e i suoi target: cittadini, aziende e altre istituzioni. Il sito ha, quindi, un duplice valore: - informativo e di approfondimento perché fornisce informazioni relative alle attività istituzionali secondo i principi di efficacia e trasparenza amministrativa - partecipativo e interattivo perché offre la possibilità di mettersi in contatto diretto con l'ente stimolandone la partecipazione a iniziative, progetti, eventi o servizi. Le attività di aggiornamento dei contenuti hanno previsto la pubblicazione costante di: - notizie su eventi, progetti e nuovi servizi nella sezione home page; - documentazione aggiornata nel rispetto della normativa vigente nella sezione amministrazione trasparente - nuovi bandi o selezioni nella sezione "lavora con noi". Le attività di implementazione e organizzazione dei contenuti in linea con le esigenze informative degli utenti hanno previsto una parziale revisione, delle seguenti aree: - sezione lavoro dedicata ai servizi rivolti ai cittadini - sottosezioni lavoro e formazione dedicate alle aziende - sezione formazione Ie FP attraverso la creazione di pagine dedicate ai singoli percorsi formativi triennali e quadriennali - sezione dedicata ai contatti e alle sedi - home page con un nuovo design capace di dare spazio a un maggiore numero di notizie Sono state inoltre create nuove sezioni di contenuto riguardanti: - i progetti di AFOL Metropolitana attraverso la messa online di una pagina dedicata - i servizi rivolti alle aziende - la sezione dedicata agli sportelli lavoro - la policy privacy e l'applicativo whistleblowing in home page n. visitatori unici: 196.389 nel 2019 Rispetto alla totalità dei visitatori: - 80,5 % nuovi visitatori - 19,5% ritornano sul nostro sito Rispetto alla totalità dei visitatori: - il 32% della totalità dei visitatori atterra su "offerte di lavoro" - il 16% della totalità dei visitatori atterra sulla home page - il 10% della totalità dei visitatori atterra sulla pagina dedicata al Centro per l'Impiego Sulla pagina più visitata il sito registra un tasso di abbandono pari all'85% (18,6 % del traffico totale)

Obiettivo	3	LINEE GUIDE STANDARD PER COMUNICAZIONE E MATERIALE
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CDA SOCI PERSONALE CITTADINI STAKEHOLDER	Produrre la documentazione standard che regola la comunicazione interna ed esterna	Manuale e linee guida per la comunicazione interna ed esterna	Definizione delle linee guida	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Diffusione delle linee guida a tutto il personale	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Definizione delle linee guida di comunicazione e di stesura del materiale			100%	100%

Relazione sulla performance COMUNICAZIONE	L'aggiornamento delle linee guida è stato curato da una società esterna sulla base di indicazioni fornite dalla Direzione Generale. L'ufficio comunicazione ha provveduto a recepirle e interpretarle al fine di utilizzarle come base per la declinazione sui vari materiali di comunicazione. In particolare, nel corso dell'anno stati elaborati e resi disponibili i seguenti materiali: - Area istituzionale - stationery, mezzi di trasporto, video, insegne sedi, brochure aziende e comuni (anche in inglese), sito, roll up, folder su tutti i settori formazione, brochure marketing, materiali per eventi speciali, inviti - Area formazione - foder sui singoli settori, cartoline, roll up, manifesti (open day, laboratori aperti, eventi locali), folder/cartoline corsi serali - Area lavoro - folder servizi (SISL), Multilab, locandine ricerca lavoro, locandine convegni, locandina Dote Unica Lavoro, Garanzia Giovani, Sportello Lavoro, tirocini, Eures

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	3	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CITTADINI CDA PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Monitoraggio ed analisi	Giugno
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance COMUNICAZIONE

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA (Fino al 31/05/2019)

Obiettivi

Obiettivo	1	Supporto ai servizi di erogazione - progettazione e rafforzamento partenariato
Obiettivo padre		

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SERVIZI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione nell'ambito della progettazione a valle della ricerca di potenziali nuovi finanziamenti (avvisi e bandi) Mantenere e rafforzare attività di rete con partenariato nazionale ed europeo	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione nell'implementazione e miglioramento di servizi derivanti da nuova progettazione	Sessioni ed incontri destinati a condividere e presentare strumenti volti a facilitare l'erogazione dell'attività	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Sessioni operative di supporto e facilitazione per attività di progettazione ed erogazione con particolare evidenza in partenariati complessi	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Sessioni di monitoraggio e accompagnamento nella realizzazione delle attività progettuali	Gennaio - dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Facilitare e supportare nella progettazione i servizi di erogazione nella partecipazione ad avvisi e bandi	25%	25%
	Monitorare ed accompagnare i servizi di erogazione in fase di realizzazione	30%	30%
	Implementazione partenariato nazionale ed europeo quale strumento principe nella progettazione e successiva erogazione dei servizi	15%	15%

Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA-	Il Servizio Progettazione Nazionale Europea ha svolto un'attività di supporto ai servizi di erogazione individuando avvisi e bandi a valenza europea, nazionale e territoriale su tematiche afferenti gli ambiti della formazione, orientamento, politiche del lavoro e politiche di genere. Una volta individuata l'opportunità di finanziamento il Servizio si è occupato dell'articolazione progettuale in sinergia con i referenti del Servizio dedicato. Tale attività ha visto un apprezzabile miglioramento rispetto alle azioni di facilitazione e supporto realizzate l'anno precedente Il Servizio Progettazione Nazionale Europea ha focalizzato una parte significativa della propria attività nel supporto ai servizi di erogazione rispetto alle diverse fasi di realizzazione delle attività progettuali finanziate. Il Servizio ha visto un rilevante coinvolgimento a partire dalla condivisione degli obiettivi progettuali sino all'effettiva erogazione delle attività nonché in un costante monitoraggio progettuale. Nella limitata congiuntura temporale questo ha anche permesso un'utile condivisione di competenze interne su specifiche tematiche Il Servizio si è dedicato con particolare attenzione ed impegno alla condivisione di efficaci modalità di implementazione della rete di partenariato nazionale ed europeo, nella breve congiuntura temporale possibile, secondo una metodologia di suddivisione di ruoli e responsabilità, per competenza ed interesse, sia rispetto a strumenti di rete istituzionale, sia mantenendo attive collaborazioni avviate in un'ottica proattiva. L'attività di monitoraggio del Servizio rispetto all'intera fase di realizzazione pei progetti ha rappresentato una peculiarità positiva anche rispetto all'implementazione del partenariato

Obiettivo	2	Innovazione produttiva relativa a progettazione
Obiettivo padre	4	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SERVIZI PERSONALE	Implementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende mediante accompagnamento nonchè trasferimento di competenze in ambito di progettazione e monitoraggio	Accompagnamento ed implementazione delle competenze Rafforzamento di competenze per consolidamento rete di partenariato	Supporto nel proseguire progetti avviati nel 2018	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed accompagnamento nelle sessioni di progettazione	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Condivisione strumenti di rafforzamento della rete di partenariato	Gennaio - dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 10% del supporto in attività di progettazione e monitoraggio di erogazione ai servizi in ottica di innovazione acquisita nella rete di partenariato			30%	30%
Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE NAZIONALE ED EUROPEA	Il Servizio nelle diverse sessioni di progettazione e monitoraggio ha permesso la condivisione con i servizi di erogazione di strumenti e metodologie, talvolta a valenza gestionale, facilitando lo svolgimento di un'attività di erogazione acquisita in sede di partenariato. Si evidenza un miglioramento in alcune specifiche modalità comunicative nonche nella possibile sinergia di competenze interne ad AFOL METROPOLITANA				

SERVIZIO ALTA FORMAZIONE

Obiettivi

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA				
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE	
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***	
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre	
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio	
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti relativi all'alta formazione	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre	
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***	
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%	

Relazione sulla performance SERVIZIO ALTA FORMAZIONE	La nuova unità "Servizi di alta formazione" di AFOL Metropolitana si è insediata a febbraio 2019 ed è stata avviata con diversi obiettivi di seguito esplicitati. Tutto quanto programmato è stato realizzato anche se non è stato possibile dare attuazione ai progetti essendo venuta meno la figura del Direttore generale. Creazione del Polo Tecnologico Università Telematica Uni Nettuno In aprile 2019 è stato creato il Nuovo Polo Tecnologico di Milano dell'Università Telematica Internazionale UNINETTUNO, pensato per tutti quei cittadini che intendono avvalersi dei corsi universitari a distanza e di Master di primo e secondo livello, afferenti a 6 diverse facoltà: Economia, Giurisprudenza, Ingegneria, Beni culturali, Psicologia e Scienze delle Comunicazioni. Ad oggi, il nostro polo tecnologico ha 1 solo iscritto, perché non è stato ancora pubblicizzato, non è stata ancora organizzata l'inaugurazione ufficiale e non si è ancora avviata una specifica operazione di marketing sul territorio. Si ritiene che con una promozione del servizio mirata, si possano raggiungere dei buoni risultati in termini di iscrizioni e visibilità, soprattutto se si potrà dar corso ai progetti legati alle categorie fragili, fasce deboli e svantaggiate, inaugurando l'Università per i Rifugiati politici, cercando delle fonti di finanziamento quali borse di studio a livello comunale e si possa portare avanti l'iniziativa di diffondere lo studio universitario on line all'interno delle carceri con accordi diretti con il Provveditorato degli studi. Sottoscrizione di convenzioni con le Università milanesi Nel corso del 2019 si voleva estendere alle altre Università milanesi la stessa convenzione che è stata sottoscritta a settembre 2019 con l'Università Bicocca, al fine di creare una rete sinergica con il mondo accademico. Con l'Università Bicocca si è già tenuto un incontro operativo per: Coinvolgere i laureandi della Bicocca all'interno di Afol per progetti di "ricerca" Aprire una "bacheca" per il job placement all'interno dell'ateneo per pubblicare le ricerche aziendali che gestiscono i centri impiego Valutare la possibilità di diventare enti promotori di parte dei tirocini che l'università attiva Ragionare sulla certificazione e riconoscimento dei crediti formativi per studenti provenienti da ITS e IFTS Attivare una formazione gratuita per i dipendenti attraverso la piattaforma universitaria MOOC on line Monitorare gli Avvisi di Sistema dei Fondi interprofessionali per partecipare in modo congiunto ai bandi. Si ritiene d' interesse avviare una forma stabile di cooperazione con tutte le università milanesi, al fine di sviluppare e organizzare al meglio le potenzialità del sistema della ricerca scientifica e della formazione, così ché le attività delle università e di AFOL Metropolitana possano integrarsi e coordinarsi reciprocamente. Corso di "Formazione sulla Protezione dei Dati Personali e sulla Riforma Privacy Italiana" per i dipendenti del Comune di Milano e proposta per gli altri comuni. Le attività formative relative al corso in oggetto previste a far data dal mese di aprile 2019, per problemi di aggiornamenti informatici dell'applicativo Chrome sulle postazioni dei dipendenti, sono di fatto iniziate il 19 settembre 2019

	Successivamente sono stati fatti 6 slot e un settimo come sessione straordinaria che hanno coinvolto un totale di 3831 utenti, dei quali 1973 hanno effettivamente concluso il corso, rimangono perciò ancora 4169 dipendenti da coinvolgere nell'attività formativa Afol Metropolitana verificherà la possibilità entro il 31/01/2020 di avvalersi di una nuova piattaforma operativa in modo tale che entro il 30/06/2020 possano essere completati i percorsi formativi Avendo riscontrato nel corso dei mesi precedenti una percentuale almeno pari al 50% di utenti che non si sono registrati sulla piattaforma e ipotizzando di rilevare un analogo andamento anche nei prossimi moduli formativi, le modalità di recupero potranno avvenire solo dopo il 01/07/2020. <u>Progettazione della SETTIMANA DEL LAVORO:</u> Per molti mesi nel corso del 2019 si è lavorato intensamente per dar seguito al progetto programmato per ottobre 2019, prevedendo un evento multi-localizzato e multi-tematico sul tema del lavoro e delle sue implicazioni che contempli: Un convegno di inaugurazione alla presenza delle istituzioni più importanti nel settore e un convegno di chiusura; L'identificazione di alcuni temi chiave del lavoro (quali imprese, formazione professionale, politiche attive, progetti europei), da trattare in giornate dedicate ed approfonditi attraverso il dialogo con esperti e stakeholders; Tavole rotonde per gli addetti ai lavori e workshop rivolti a chiunque voglia partecipare; Lo svolgimento di tre giornate di Job Day dedicati all'incontro tra domanda e offerta sul territorio di Milano; Lo svolgimento di Job Day sui territori dell'area nord, sud, est e ovest; Momenti culturali, spettacoli teatrali e incontri aventi a tema il lavoro; Eventi collaterali e di intrattenimento (mostre fotografiche) legati al mondo della formazione professionale; Spazi concessi ad iniziative informative proposte dai partner dell'evento o a laboratori formativi mirati (youtuber – negozio 4.0 – lavorare in franchising etc.)

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	3	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CITTADINI CDA PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Giugno	Giugno
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance SERVIZIO ALTA FORMAZIONE

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

PROGETTAZIONE E ORIENTAMENTO SCOLASTICO (Dal 01/05/2019)

Obiettivi

Obiettivo	1	PROGETTAZIONE E RAFFORZAMENTO PARTENARIATO PER I SERVIZI DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO (FORMAZIONE PERMANENTE ITS E IFTS)			
Obiettivo padre					
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SERVIZI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione nell'ambito della progettazione a valle della ricerca di potenziali nuovi finanziamenti (avvisi e bandi) Mantenere e rafforzare attività di rete con partenariato nazionale ed europeo	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione nell'implementazione e miglioramento di servizi derivanti da nuova progettazione	Sessioni ed incontri destinati a condividere e presentare strumenti volti a facilitare l'erogazione dell'attività	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Sessioni operative di supporto e facilitazione per attività di progettazione ed erogazione con particolare evidenza in partenariati complessi	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Sessioni di monitoraggio e accompagnamento nella realizzazione delle attività progettuali	Gennaio - dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Facilitare e supportare nella progettazione servizi di erogazione nella partecipazione ad avvisi e bandi			100%	100%
	Monitorare ed accompagnare i servizi di erogazione in fase di realizzazione			100%	100%
	Implementazione partenariato nazionale ed europeo quale strumento principe nella progettazione e successiva erogazione dei servizi di orientamento formativo, ITS e IFTS			90%	100%

Relazione sulla performance PROGETTAZIONE ORIENTAMENTO SCOLASTICO	Il Servizio, nella congiuntura temporale concessa, si è significativamente impegnato nella condivisione con i Servizi di erogazione nel supportare le competenze trasversali nella fase di progettazione afferente gli ambiti dell'orientamento e della formazione superiore e continua. Si evidenzia inoltre anche un ruolo attivo svolto nelle diverse reti di partenariato, coinvolte nella progettazione, rappresentate da istituzioni scolastiche, università, aziende e fondazioni ITS con un focus particolare rispetto ad analisi ed individuazione dei fabbisogni formativi Il Servizio avviando un monitoraggio circa l'offerta formativa ed i fabbisogni dei servizi di erogazione dei territori ha previsto la possibilità di progettare momenti a valenza orientativa con particolare attenzione rispetto ai progetti di formazione superiore finanziata (ITS ed IFTS). Si evidenza inoltre un supporto al servizio Integrazione Formazione superiore e continua rispetto all'erogazione dei percorsi di orientamento a finanziamento DUL di Regione Lombardia Il Servizio ha concordato una modalità di relazione con l'articolata struttura degli stakeholder, afferenti gli ambiti dell'orientamento e della formazione con l'obiettivo duplice di confermare la rete di enti già attiva ed avviare una fase di implementazione rispetto a nuove opportunità di finanziamento. Con sessioni di monitoraggio dedicate si è proceduto, nella congiuntura temporale concessa, a valorizzare le competenze interne per un piu efficace intervento di rete con i servizi di orientamento

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA RELATIVA A PROGETTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO
Obiettivo padre	4	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SERVIZI PERSONALE	Implementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende mediante accompagnamento nonché trasferimento di competenze in ambito di progettazione e monitoraggio	Accompagnamento ed implementazione delle competenze Rafforzamento di competenze per consolidamento rete di partenariato	Supporto nel proseguire progetti avviati nel 2018	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed accompagnamento nelle sessioni di progettazione	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Condivisione strumenti di rafforzamento della rete di partenariato	Gennaio - dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% del supporto in attività di progettazione e monitoraggio di erogazione ai servizi di orientamento, formazione continua e permanente in ottica di innovazione acquisita nella rete di partenariato			100%	100%
Relazione sulla performance PROGETTAZIONE ORIENTAMENTO SCOLASTICO	Rispetto agli ambiti di progettazione e monitoraggio abbiamo supportato i Servizi di erogazione, con focus particolare rispetto ai progetti ITS e IFTS, orientamento e politiche di genere. Si evidenza una significativa attività di condivisione con i Servizi circa i risultati di analisi e ricerca di fabbisogni formativi, nuovi approcci a metodologie di orientamento innovativo nelle reti di partenariato				

Obiettivo	3	SUPPORTO AI SERVIZI D'EROGAZIONE
Obiettivo padre		

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CITTADINI CDA PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Migliore supporto comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di I livello e II livello dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance
PROGETTAZIONE ORIENTAMENTO SCOLASTICO

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE

Obiettivo	1	Implementazione delle attività progettuali e supporto ai servizi di erogazione
Obiettivo padre	-	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Servizi Personale	Garantire un costante presidio, anche a supporto dei competenti Servizi per l'Erogazione, in termini di: scouting di nuovi avvisi e bandi; progettazione in risposta al bando; avvio e implementazione dei progetti finanziati.	Contribuire allo sviluppo delle attività di progettazione dell'agenzia (in termini di progetti avviati e risorse intercettate)	Individuazione di bandi e opportunità progettuali; elaborazione di proposte progettuali	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Progettazione in risposta al bando e presentazione della candidatura; gestione/supporto operativo nella fase di avvio e di implementazione dei progetti finanziati	Gennaio - Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Proposte progettuali elaborate, direttamente ovvero a supporto dei Servizi per l'Erogazione competenti (n° complessivo di proposte progettuali elaborate, in relazione agli avvisi intercettati)	15	16
	Progettazione in risposta al bando e presentazione della candidatura; gestione/supporto operativo nella fase di avvio e di implementazione dei progetti finanziati (n° dei progetti presentati)	60% delle proposte progettuali elaborate	66.66%

Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE	In allegato un file riepilogativo delle proposte progettuali elaborate nel corso del 2019 (16) e l'indicazione dei progetti presentati (11). I target sono stati raggiunti, sia per quanto riguarda le proposte progettuali elaborate che per quanto riguarda i progetti presentati.

Lista delle proposte progettuali elaborate

N°	Progetto proposti
1	LeCSI - Learning Cities for Migrants' Social Inclusion
2	Progetto finanziato da - HORIZON 2020 - (Titolo da definire)
3	Progetto finanziato da - Erasmus + KA2 (Titolo da definire)
4	Atelier del restauro 4.0: cultura artigiana per la conservazione e la valorizzazione del patrimonio tessile lombardo
5	GROW
6	Laboratori didattici cyberbullismo
7	E=mc2 Enterprise=moving creative culture
8	CLIC - Creazione in Lombardia di Imprese culturali
9	FARm - Filiera dell'Agricoltura Responsabile
10	Yes I Star Up
11	Progetto finanziato da - EaSI Upskilling Pathways - (Titolo da definire)
12	L'archivio fotografico del CFP Bauer: la didattica della scuola attraverso i lavori degli studenti, dalla seconda metà degli anni Cinquanta al 2000
13	MENTOR 2
14	Progetto Electrolux
15	Un luogo per costruire il mondo, tra arte ed innovazione
16	Progetto Grancasa – GCA

Lista dei progetti presentati

N°	Progetti presentati
1	LeCSI - Learning Cities for Migrants' Social Inclusion
2	Atelier del restauro 4.0: cultura artigiana per la conservazione e la valorizzazione del patrimonio tessile lombardo
3	GROW
4	Laboratori didattici cyberbullismo
5	E=mc2 Enterprise=moving creative culture
6	CLIC - Creazione in Lombardia di Imprese culturali
7	FARm - Filiera dell'Agricoltura Responsabile
8	Yes I Star Up
9	L'archivio fotografico del CFP Bauer: la didattica della scuola attraverso i lavori degli studenti, dalla seconda metà degli anni Cinquanta al 2000
10	Progetto Electrolux
11	Progetto Grancasa - GCA

Obiettivo	2	Consolidamento e sviluppo del ruolo di Afol Metropolitana			
Obiettivo padre	4				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Servizi Personale	Garantire la partecipazione costante e qualificata di Afol Metropolitana a progetti europei, nazionali e locali (tenuto conto della disponibilità complessiva dei finanziamenti e delle effettive opportunità intercettate); implementare e diversificare le partnership.	Presentazione, in qualità di capofila o di partner, di progetti rilevanti per valore economico e partnership. Ampliamento e diversificazione delle partnership di progetto.	Sviluppo di iniziative progettuali	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Gestione di relazioni istituzionali e apertura di nuovi contatti in funzione dell'ampliamento delle partnership	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Implementazione della rete di partner a livello locale, nazionale ed europeo (%° di nuovi partner sul totale dei partner coinvolti nell'attività di progettazione)			40%	66.66%

Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE

Complessivamente, le attività del Servizio hanno coinvolto a diversi livelli (interlocuzioni preliminari e definizione di ipotesi di lavoro; progettazioni in risposta agli avvisi e bandi) circa 60 interlocutori, 40 dei quali costituiscono contatti attivati ad hoc in occasione delle opportunità progettuali identificate nel corso dell'anno 2019.

Di seguito la tabella riepilogativa dei partner coinvolti nelle diverse attività progettuali, in rosso sono evidenziati le partnership implementate ex novo nel corso dell'anno.

Progetto	**Ente finanziatore**	**Partenariato**
LeCSI - Learning Cities for Migrants' Social Inclusion	Commissione Europea - AMIF-2018-AG-INTE-1	Programma Integra SCS Vitality onlus Università degli Studi di Genova Comune della Spezia Comune di Rosarno Ayuntamiento de Sevilla International Consulting and Mobility Agency Sociedad de responsabilidad limitada Ballymun Job Centre Co-operative Society Limited New Communities Partnership Ashkey Community & Housing LTD METROPOLISNET European Metropolis Employment Network EWIV
Da definire	Horizon 2020 - DT-MIGRATION-06-2018-2019: INNOVATION ACTION (IA)	Consortium (ongoing finalization) Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V. (DE) Univesity of Münster (DE) University of Milano Bicocca (IT) WageIndicator Foundation (NL)
Da definire	Erasmus + KA2	Scuola Arte Superiore di Tenerife LUCCA School (Belgio)
Atelier del restauro 4.0: cultura artigiana per la conservazione e la valorizzazione del patrimonio tessile lombardo	Lombardia PLUS	Soggetto Unico
GROW	Erasmus + KA2	Geoclube – Portogallo Ass. Deafal – Italia Campus de excelencia internacional en agroalimentacion – Spagna Grecia Blankon – Olanda Open Education Community foundation - Belgio
Laboratori didattici cyberbullismo	finanziamento diretto scuola	Afol Met
E=mc2 Enterprise=moving creative culture	POR FSE RL	Centro I-tard Incubatore Como Next
CLIC - Creazione in Lombardia di Imprese culturali	POR FSE RL	Facoltà di Design Politecnico PoliHub

FARm - Filiera dell'Agricoltura Responsabile	FAMI - Avviso pubblico n. 1/19 Azioni di prevenzione, supporto, integrazione e accompagnamento al lavoro, anche attraverso forme agricoltura sociale, di cittadini di paesi terzi vittime o potenziali vittime di sfruttamento lavorativo	Università Statale di Milano Università di Trento VENETO LAVORO Agenzia per il lavoro di Trento N.A.Ve La Strada – Der Veg, Lule Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione sociale
Yes I Star Up	Ente Nazionale Microcredito - ANPAL	Soggetto Unico
Da definire	EaSI Upskilling Pathways	Comune di Milano Metropolis Net CIOFS Euromask (Norvegia)
L'archivio fotografico del CFP Bauer: la didattica della scuola attraverso i lavori degli studenti, dalla seconda metà degli anni Cinquanta al 2000	Progetti di valorizzazione e promozione di istituti e luoghi della cultura, sitio Unesco e itinerari culturali - LR 25/2016 anno 2019 - Ambito Catalogazione del Patrimoni culturale	
MENTOR 2	Mediterranean Network for Trainin Orientationto Regular Migration	Comune di Torino Agenzia Piemonte Lavoro ANOLF Piemonte Soleterre Cespi CEI Piemonte e suo omologo lombardo (Promos?) associazioni di imprese OSCE (diffusione e scambio buone pratiche con altri paesi extra-UE: sponda sud Mediterraneo e Balcani) PARTNER ASSOCIATI: Ministero del Lavoro (ospita Tavolo Nazionale su Art. 27), Eurocities (diffusione e scambio pratiche con altre città europee), ANAPEC, ANETI, Marocco Invest, Tunisia Investment Authority, Comune di Tunisi, Comune di Sfax, Regione Beni Mellal Khenifra e ente locale regione Tangeri - Tetouan
Progetto Electrolux	POR FSE RL	IAL, Manpower
Un luogo per costruire il mondo, tra arte ed innovazione	Fondazione Cariplo - Bando Luoghi di innovazione Culturale	Itard Lombardia, Zona K, That's contemporary, Casa degli Artisti
Progetto Grancasa - GCA	POR FSE RL	GI Group

Elenco delle nuove partnership nel corso del 2019

Nuove Partnership 2019	
Programma Integra SCS	La Strada – Der Veg,
Vitality onlus	Lule
Università degli Studi di Genova	Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione sociale
Comune della Spezia	Comune di Torino
Comune di Rosarno	Agenzia Piemonte Lavoro
Ayuntamiento de Sevilla	ANOLF Piemonte
International Consulting and Mobility Agency Sociedad de responsabilidad limitada	Soleterre
Ballymun Job Centre Co-operative Society Limited	Cespi
New Communities Partnership	CEI Piemonte e suo omologo lombardo
Ashkey Community & Housing LTD	OSCE
European Metropolis Employment Network EWIV	Ministero del Lavoro
Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V. (DE)	Eurocities
Univesity of Münster (DE)	ANAPEC
WageIndicator Foundation (NL)	ANETI
Scuola Arte Superiore di Tenerife	Marocco Invest
LUCCA School (Belgio)	Tunisia Investment Authority
Incubatore Como Next	Comune di Tunisi
Università Statale di Milano	Comune di Sfax
VENETO LAVORO	Ente Locale Regione Tangeri - Tetouan
N.A.Ve	Regione Beni Mellal Khenifra

Obiettivo	2	Realizzazione di progetti innovativi e individuazione di nuove metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi al lavoro e alla formazione			
Obiettivo padre	4				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SERVIZI PERSONALE	Realizzare progetti innovativi (per i contenuti o le modalità di realizzazione). Individuare strumenti e metodologie innovative di gestione dei servizi al lavoro e alla formazione, grazie ai progetti implementati.	Corretta realizzazione dei progetti affidati al Servizio. Sviluppo e modellizzazione di nuove tecniche, metodologie e strumenti per la gestione dei servizi al lavoro e alla formazione.	Project management e realizzazione dei progetti affidati al Servizio	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Individuazione e modellizzazione di nuove tecniche, metodologie e strumenti per la gestione dei servizi al lavoro e alla formazione.	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Project management e realizzazione dei progetti affidati al Servizio (attuazione della progettazione esecutiva).			100%	100%
	Individuazione e modellizzazione di nuove tecniche, metodologie e strumenti per la gestione dei servizi al lavoro e alla formazione (in relazione allo stato di avanzamento dei progetti).			100%	100%

Relazione sulla performance PO PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE	Il Servizio Progettazione e Innovazione ha garantito il project management e la realizzazione dei diversi progetti in carico, con riferimento a due macro-aree di attività: - ricerca, scambio di buone prassi e implementazione di modelli di intervento (nell'ambito soprattutto dei progetti europei); - progettazione ed erogazione, in raccordo con altre aree dell'Agenzia, dei servizi al lavoro e alla formazione per i diversi target del progetto (migranti e richiedenti asilo, per quanto riguarda soprattutto i progetti europei; persone in condizione di svantaggio socio occupazionale e in condizione di povertà, per quanto riguarda in particolare il progetto a valere sull'avviso PON SIA). L'attività è stata svolta in conformità ai cronoprogrammi definiti di volta in volta dal capofila dei diversi progetti. Per quanto riguarda l'individuazione e la modellizzazione di nuove tecniche, metodologie e strumenti per la gestione dei servizi al lavoro e alla formazione, si è lavorato lungo due direttrici. Da un lato, grazie ai progetti EIR – Energia in Rete (con capofila la Fondazione per il Welfare Ambrosiano) e PON SIA (con capofila il Comune di Milano), si è potuto proseguire nella sperimentazione e nello sviluppo degli strumenti di sostegno all'inclusione attiva degli utenti in condizione di fragilità socio-occupazionale: scheda di profilazione degli utenti; moduli di presa in carico/bilancio esperienziale/orientamento per il reinserimento lavorativo degli appartenenti alle fasce deboli. Gli strumenti disponibili consistono in indicazioni metodologiche per gli operatori e in schede a supporto dell'attività con gli utenti. Dall'altro lato, grazie ai progetti europei FAB e MILE, è stato possibile sviluppare un modello di formazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo, rivolto in particolare a migranti e richiedenti asilo, a partire dall'analisi dei fabbisogni e dallo scambio di buone prassi a livello internazionale. Questo modello, che si connota per il fatto di agire sinergicamente su più fronti (mediazione culturale, orientamento professionale, potenziamento delle soft skill, formazione "al mestiere" – nel nostro caso panificazione, preparazione di primi piatti e pasticceria), è particolarmente in linea con l'approccio di Afol Metropolitana, da sempre connotato dal raccordo tra servizi formativi e servizi al lavoro e pertanto, una volta testato, potrà essere messo a sistema e diventare parte dell'offerta di servizi dell'Agenzia. Sono disponibili, oltre naturalmente agli output di ricerca in base ai quali è stato sviluppato il modello, la progettazione del percorso e i materiali didattici di supporto.

MISURAZIONE SERVIZI D'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA

Performances

Performance	1	Godimento ferie Servizi per l'integrazione organizzativa		
Performance padre	1			
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
Risultato atteso		***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019		Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati al servizio Programmazione e Bilancio entro il 31/12/2019	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato		***Target***	***Risultato***
	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai territori		100%	100.61%
Relazione sulla performance SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA	Dalle rilevazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazioni è risultato l'esaurimento di tutte le giornate di ferie, raggiungendo di fatto l'obiettivo al 100.61% Per il conteggio delle ferie sono state considerate le spettanze annue di tutti i dipendenti rispetto alle giornate di ferie godute. La spettanza annuale ammontava a 649 gg e sono state godute 653 gg di ferie; Sono state escluse dal conteggio tutte le assenze legate ad aspettative, malattie lunghe e casi eccezionali autorizzati dai responsabili di ogni servizio.			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente
Performance padre	2	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori	95%	75.56%

Relazione sulla performance SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA

Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Qualità dei Servizi, per l'area di Integrazione Organizzativa sono stati presi in considerazione per la misurazione della performance, tutti gli indicatori delle Aree Lavoro, Formazione DDIF e FCP. L'incidenza percentuale degli indicatori uguali o spora soglia è pari al 75.56% e considerando la soglia imposta del 95% non si può considerare raggiunto l'obiettivo.

Di seguito il dettaglio degli indicatori presi in considerazione:

TOTALE INDICATORI	**TOTALE INDICATORI SOPRA SOGLIA**	**%**
90	68	75.56%

Per il dettaglio degli indicatori analizzati e misurati si riporta alla scheda "Qualità de Servizi e Soddisfazione del Cliente" della Direzione Generale.

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio
Performance padre	3	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione – costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	3.17%

Relazione sulla performance SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA	In questo caso la misurazione da considerare è quella relativa a tutta AFOL Metropolitana, in quanto l'area per l'integrazione organizzativa non impatta direttamente a livello economico e produttivo, ma ha la principale funzione di supporto delle aree interessate nella misurazione dell'obiettivo. Di conseguenza, in relazione alle misurazioni effettuate dall'Ufficio Programmazione e Amministrazione e dettagliate nella scheda "Incremento produttivo e pareggio di bilancio" della Direzione Generale, il risultato raggiunto è la percentuale del 3% di incremento. L'obiettivo è da considerarsi non raggiunto, a fronte della soglia del 5%, prevista dall'indicatore.

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana
Performance padre	7	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	100%	127.89%

Relazione sulla performance SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA	Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio comunicazione, si nota un incremento diffuso sui social presi in considerazione. Nello specifico di nota un incremento di 1334 per quanto riguarda FB, di 465 utenti per Instagram e di 929 su Linkedin. Viene quindi registrato un incremento complessivo di 2728 utenti, con un incremento calcolato del 63.95% rispetto al dato di partenza di 4266 e di 6994 utenti misurati al 31.12.2019. Di fatto l'obiettivo viene raggiunto con una percentuale di 127.89% rispetto al target fissato all'incremento del 50%.

Performance	8	SUPPORTO AI SERVIZI D'EROGAZIONE
Performance padre	8	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione		Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento obiettivi degli indicatori di performance aziendale di II e III livello dei servizi di line	90%	76.38%

Relazione sulla performance SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione sul supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 76.38%, di fatto non raggiungendo la soglia prevista del 90%

La misurazione è stata effettuata prendendo in considerazione le performance aziendali di II° livello territoriale e di III° livello di ogni singolo servizio. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE PERFORMANCE MISURATE (II° E III° LIVELLO)	**TOTALE PERFORMANCE UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
127	97	76.38%

INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO CPI

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	N.M
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI	L'obiettivo relativo all'efficacia produttiva non possiede i requisiti minimi per la misurazione per quanto riguarda l'area di integrazione organizzativa relativi ai servizi CPI. L'area istituzionale dei centri per l'impiego infatti si basa sulle risorse stanziate ogni anno a fronte dei costi preventivi, rendendo di fatto inutile la compilazione dei piani programma e dei relativi budget.				

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Ottobre
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti	Maggio-settembre-dicembre	Ottobre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%
Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI	La misurazione è il risultato delle medie degli obiettivi INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei seguenti servizi: - CPI Milano - CPI Melzo - CPI Cinisello - Servizi al Lavoro Sud - Est				

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni con i Responsabili CPI finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Giugno - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi			90%	96.08%

Relazione sulla performance INTEGRATORE CPI

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	143.24%

Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio di integrazione in ambito se servizi Formazione Continua e Permanente, per una percentuale totale del 143.24% Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei seguenti servizi: - Formazione Continua e Permanente Milano - Apprendistato - Formazione Continua e Permanente Sud Est - Ex Formazione Continua per il mercato del lavoro

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Formazione Continua e Permanente	1.017.000€	1.640.007€	161,26%
Apprendistato	110.000€	189.643€	172,40%
Formazione Continua e Permanente Sud Est	290.000€	297.610€	102,62%
Ex Formazione Continua per il mercato del lavoro	193.730€	212.070€	109,44%
Area integrazione organizzativa FCP	*1.500.730€*	*2.149.634€*	*143.24%*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti relativi all'alta formazione	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%
Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP	La misurazione è il risultato delle medie degli obiettivi INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei seguenti servizi: - Formazione Continua e Permanente - Apprendistato - Formazione Continua e Permanente Sud Est				

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni con i Responsabili FCP finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Giugno - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance INTEGRATORE FCP

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO DDIF

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma 2019 Introduzione nell'A.F. 2019/2020 del registro elettronico	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo - giugno - settembre - dicembre	Dicembre
			Messa in atto di tutte le azioni necessarie all'introduzione del registro elettronico nell'A.F. 2019/2020	Febbraio - settembre	Settembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma 2019 relativi al DDIF			100%	113.48%

Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio di integrazione in ambito dei servizi DDIF, per una percentuale totale del 113.48%

Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei seguenti servizi:

- DDIF Milano
- CFP Imp.El. Amm. Vend. Inf.
- CFP Area Ristorazione
- CFP Area Meccanica e Benessere
- CFP Rozzano
- CFP San Donato e Melegnano

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
DDIF Milano	€ 1.600.000,00	€ 1.744.619,00	109.04%
CFP Imp.El. Amm. Vend. Inf.	€ 1.015.704,00	€ 1.236.352,00	121.72%
CFP Area Ristorazione	€ 1.106.000,00	€ 1.285.690,00	116.25%
CFP Area Meccanica e Benessere	€ 1.079.000,00	€ 1.260.403,00	116.81%
CFP Rozzano	€ 1.404.000,00	€ 1.434.824,00	102.20%
CFP San Donato e Melegnano	€ 2.020.000,00	€ 2.371.315,00	117.39%
Area Integrazione dei Servizi DDIF	*€ 8.224.704,00*	*€ 9.333.203,00*	*113.48%*

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni con i Responsabili DDIF finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Giugno - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi dei servizi d'erogazione			90%	96.08%

Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Introduzione del registro elettronico nell'A.F. 2019/2020			100%	100%
Relazione sulla performance INTEGRATORE DDIF	Il registro elettronico è stato introdotto in forma sperimentale a settembre 2019 ed è utilizzato in tutti i Centri di Formazione di AFOLMET. L'anno formativo in corso deve portare al potenziamento dell'utilizzo per l'adozione completa nel prossimo anno formativo.				

INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO TIROCINI E IDO

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo - giugno - settembre - dicembre	
		Introduzione nell'A.F. 2019/2020 del registro elettronico	Messa in atto di tutte le azioni necessarie all'introduzione del registro elettronico nell'A.F. 2019/2020	Febbraio - settembre	
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel piano programma 2019 relativi ai servizi Tirocini e IDO			100%	N.M

Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO	Questo obiettivo non è direttamente misurabile a causa della struttura organizzativa che al momento non prevede unità singole direttamente imputate alla funzione di Tirocini e IDO. Al momento infatti l'integratore dei servizi in ambito Tirocini e IDO collabora direttamente con i responsabili dei Servizi al Lavoro delle diverse aree territoriali. La misurazione infatti dei dati economici relativi alle aree che gestiscono i tirocini rientra nelle voci dei servizi al lavoro e non è facilmente scomputabile in assenza di unità organizzative dedicate. I dati vengono comunque forniti nelle voci dei dati economici relativi ai servizi al lavoro, riscontrando un andamento positivo dei dati riferibili all'area tirocini e IDO.

Obiettivo	2	SMART WORKING E PUBBLICIZZAZIONE SOCIAL			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Avvio progetti relativi allo Smart Working e/o al Lavoro Agile			100%	100%
	Avvio Progetto Pubblicizzazione Social			100%	100%
Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO	Smart Working attivo da Ottobre 2019 fino ad Aprile 2020 in via sperimentale. Accordo firmato a Giugno 2019 Pubblicizzazione e promozione delle principali offerte di lavoro presso i nostri social (Linkedin, Facebook etc)				

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)			
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni con i Responsabili dei Servizi al Lavoro in particolare per quanto riguarda Tirocini e IDO finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Giugno - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance INTEGRATORE TIROCINI E IDO

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

INTEGRATORE DEI SERVIZI IN AMBITO SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	128.75%

Relazione sulla performance INTEGRATORE SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio di integrazione in ambito dei servizi Svantaggio e Fasce Deboli, per una percentuale totale del 185.86% Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei seguenti servizi: - Disabilità e Svantaggio Sociale - Disagio e Fasce Deboli

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Disabilità e Svantaggio Sociale	€ 554.531,00	€ 805.515,84	145.26%
Disagio e Fasce Deboli	€ 967.147,00	€ 2.022.647,00	209.14%
Area Integrazione Servizi Svantaggio e Fasce Deboli	*€ 2.196.569,00*	*€ 2.828.162,84*	*128.75%*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti relativi ai servizi Svantaggio	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%
Relazione sulla performance INTEGRATORE SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI	La misurazione è il risultato delle medie degli obiettivi INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei seguenti servizi: - Disabilità e Svantaggio Sociale - Svantaggio e Fasce Deboli Sud – Est - Gestione Disagio e Fasce Deboli				

Obiettivo	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)
Obiettivo padre	2	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE (Servizi per il Funzionamento e Integrazione Organizzativa)

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'Erogazione	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra funzionamento ed erogazione	Realizzazione di riunioni con i Responsabili delle aree Svantaggio e Fasce Deboli finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio ed analisi	Giugno - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi degli indicatori di performance aziendale di II livello e III livello dei servizi di line			90%	96.08%

Relazione sulla performance INTEGRATORE SVANTAGGIO E FASCE DEBOLI

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA	%
102	98	*96,08*

SERVIZIO OCCUPAZIONE DISABILI

Obiettivi

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti relativi al Servizio Occupazione Disabili	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%

Relazione Performance SERVIZIO OCCUPAZIONE DISABILI	Dal 1 gennaio 2019 il Servizio Occupazione Disabili, con apposito contratto di servizio stipulato tra Città metropolitana ed Afolmet, è stato affidato ad Afol metropolitana, e il personale distaccato. Le attività svolte sono quelle ordinarie previste dalla legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", con l'applicazione dei vari istituti previsti: autorizzazioni all'assunzione di disabili, computo di lavoratori divenuti disabili in costanza di rapporto, stipula di Convenzioni per l'inserimento graduale dei disabili previsti, autorizzazione ad essere parzialmente esonerati dall'ottemperanza alla legge 68, presa d'atto di situazioni di crisi aziendali che sospendono gli obblighi, certificazioni di ottemperanza per partecipare a gare pubbliche. La grossa novità intervenuta nel 2019 è stata l'assegnazione di 9 unità di personale a tempo determinato, finanziata da Regione Lombardia, per un progetto innovativo chiamato: Promotori legge 68. Si tratta di una nuova figura professionale con il compito di supportare le aziende all'adempimento, attraverso attività di informazione, sensibilizzazione, consulenza tecnica gratuita e accompagnamento all'ottemperanza; inoltre il Promotore ha anche il compito di svolgere le pratiche amministrative delle varie aziende. L'inserimento di un numero significativo di nuovi dipendenti ha comportato un importante lavoro per la loro formazione prima e per il loro inserimento nelle attività dell'ufficio poi, ed ha avuto un impatto significativo sull'organizzazione del Servizio. Si è quindi colta l'occasione per passare da un'articolazione "verticale" delle attività (ogni persona si occupa di un solo istituto: chi fa i nulla osta chi le convenzioni, ecc.) ad una "orizzontale": ogni persona segue un certo numero di aziende e si occupa di tutti gli istituti. Questa organizzazione ha notevoli vantaggi sia per le aziende, che avranno meno interlocutori con cui rapportarsi, sia per il Servizio che potrà esercitare un controllo piu' attento sull'ottemperanza delle aziende. Questa riorganizzazione sarà naturalmente graduale e partirà dagli istituti piu' utilizzati dalle aziende: Convenzioni ed esoneri.

Performance	8	SUPPORTO AI SERVIZI D'EROGAZIONE
Performance padre	8	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Implementare il supporto e l'integrazione dei servizi per il funzionamento con i servizi per l'erogazione	Raggiungimento degli obiettivi dei servizi d'erogazione	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento obiettivi dei servizi per l'erogazione	90%	96.08%

Relazione sulla performance SERVIZIO OCCUPAZIONE DISABILI

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*

GESTIONE DISAGIO E FASCE DEBOLI (Ex Formazione Continua per il mercato del lavoro)

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td colspan="2">Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td>SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td colspan="2">Maggiore stabilità economica.</td><td>Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.</td><td>Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.</td><td>Marzo-giugno-settembre-dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019</td><td>100%</td><td>109.44%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance GESTIONE DISAGIO E FASCE DEBOLI</td><td colspan="6">Dalle analisi e dalle rilevazioni dell’ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio Gestione Disagio e Fasce Deboli (Ex Formazione Continua per il mercato del lavoro) per una percentuale totale del 109.44%
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>BUDGET 2019</td><td>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</td><td>RISULTATO %</td></tr>
<tr><td>Gestione Disagio e Fasce Deboli</td><td>€ 193.730,00</td><td>€ 212.017,00</td><td>109.44%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti relativi all'alta formazione	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%
Relazione sulla performance GESTIONE DISAGIO E FASCE DEBOLI	Il 2019 vede un incremento dei servizi formativi rivolti alle fasce deboli, nello specifico area penale e soggetti richiedenti asilo politico. Se da un lato sempre più diminuiscono finanziamenti rivolti al "disoccupato standard" per attività formative, in questi ultimi anni le istituzioni spingono affinché venga realizzata della formazione professionalizzante a quei soggetti che partecipano a percorsi di Inclusione Sociale. In queste due aree sono stati realizzati n. 8 percorsi formativi di cui 3 con il rilascio della certificazione delle competenze.				

PIANIFICAZIONE STRATEGICA DISAGIO E FASCE DEBOLI (dal 01/09/2019)

Obiettivi

Obiettivo	1	**EFFICACIA PRODUTTIVA**			
Obiettivo padre	-				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	- n. 2 incontri di monitoraggio con l'Integratore Fasce Deboli e PO Responsabile del controllo gestione e pianificazione - stato dell'arte dei progetti e delle attività connesse al Piano in relazione ai diversi obiettivi e loro tempistiche traguardi intermedi e finali; - stato arte dell'utilizzo delle risorse finanziarie messe a disposizione dei singoli progetti tramite incontro con PO Responsabile del Controllo di Gestione - rilevazione delle eventuali criticità emerse e messa a punto dei necessari correttivi - eventuale individuazione di nuove linee di finanziamento.	Settembre - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	185.86%

Relazione Performance PIANIFICAZIONE STRATEGICA DISAGIO E FASCE DEBOLI	Il risultato in questo caso, data la natura del servizio Pianificazione Strategica Disagio e Fasce Deboli, creato a seguito dell'organizzazione del Settembre 2019, è pertanto impossibile stabilire dei dati economici per i soli 3 mesi di servizio. In questo caso si è scelto di valutare il servizio in base al risultato raggiunto dall'Integratore di competenza, in quanto l'unità di pianificazione riporta gerarchicamente ad esso.

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	-	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Incremento servizi rivolti al cittadino e alle aziende	Ripresa e assestamento dei progetti di sviluppo individuati nel corso del 2019. Promozione incontri con gli attori territoriali e Capofila Progetti (comuni, aziende, terzo settore)	Settembre Settembre Dicembre	Settembre Settembre Dicembre
			Incremento di servizi da offrire a cittadini e imprese. Introduzione tirocini fasce deboli svantaggio	Settembre Dicembre Settembre Dicembre	Settembre Dicembre Settembre Dicembre
			Monitoraggio avanzamento dei servizi e delle attività	Bimestrale	Effettuato
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	100%

Relazione sulla performance DISAGIO E FASCE DEBOLI	Tempistiche, modalità di attuazione, indicatore di risultato rispettati. Ripresa e assestamento dei progetti 2019 (nell'arco temporale previsto tra Settembre e Dicembre 2019). Incremento Progetti Dotali Piano Emergo (doti valutazione del potenziale, doti inserimento e mantenimento), Introduzione tirocini fasce deboli svantaggio. Proseguo attività progetto Accenture Welfare Aziendale.

DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019 riferiti all'ambito territoriale Milano Città			100%	130.92%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda la Direzione territoriale Milano Città per una percentuale totale del 130.92% Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei servizi che riferiscono all'area territoriale di Milano, come di seguito dettagliato:

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Servizi al Lavoro - Milano	201.965 €	317.644€	150,57%
Formazione Continua e Permanente	1.017.000€	1.640.007€	161,26%
DDIF Milano	1.600.000€	1.744.619€	109.04%
Direzione Territoriale Milano	*€ 2.827.965,00*	*€ 3.702.270,00*	*130.92%*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per l'ambito territoriale Milano Città			100%	100%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	La misurazione è il risultato della media delle rilevazioni relative all'obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei seguenti servizi: - Servizi al Lavoro – Milano - DDIF Milano - Formazione Continua e Permanente - Apprendistato Per le relazioni dettagliate si rimanda alle schede obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei singoli servizi.

Performances

Performance	1	Godimento Ferie Area Territoriale Milano – Città
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati sia a livello di settore che di complessivo ambito territoriale del Sud - Est	100%	100.24%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	Dalle rilevazioni effettuate dall’ufficio Capitale Umano e Organizzazioni è risultato l’esaurimento di tutte le giornate di ferie, raggiungendo di fatto l’obiettivo al 100.24% Per il conteggio delle ferie sono state considerate le spettanze annue di tutti i dipendenti rispetto alle giornate di ferie godute. La spettanza annuale ammontava a 2261.5 gg e sono state godute 2267 gg di ferie; Sono state escluse dal conteggio tutte le assenze legate ad aspettative, malattie lunghe e casi eccezionali autorizzati dai responsabili di ogni servizio.

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori,	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti ai settori e all'ambito territoriale del Sud - Est	95%	91.67%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Qualità dei Servizi, per la Direzione Territoriale Milano - Città sono stati presi in considerazione per la misurazione della performance, tutti gli indicatori dei seguenti servizi: - DDIF Milano - Formazione Continua e Permanente - Apprendistato - CPI Milano - Servizi al Lavoro - Milano L'incidenza percentuale degli indicatori uguali o spora soglia è pari al 91.67% e considerando la soglia imposta del 95% non si può considerare raggiunto l'obiettivo. Di seguito il dettaglio degli indicatori presi in considerazione: **TOTALE INDICATORI** | **TOTALE INDICATORI SOPRA SOGLIA** | **%** 24 | 22 | 91,67% Per il dettaglio degli indicatori analizzati e misurati si riporta alla scheda "Qualità de Servizi e Soddisfazione del Cliente" della Direzione Generale.

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	-8.77%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ

In relazione all'obiettivo di Incremento produttivo e pareggio di bilancio, si riscontra per la Direzione Territoriale Milano Città il raggiungimento del pareggio di bilancio per tutti i servizi che fanno parte dell'area territoriale.

Per quanto riguarda invece l'incremento del 5%, misurato attraverso il rapporto tra il valore della produzione e il costo della produzione, nonostante il raggiungimento del primo indicatore, non risulta raggiunto, in quanto l'indice di incremento rilevato è pari alla percentuale di -8.77% rispetto all'anno precedente. Di seguito i dettagli degli indici di incremento per ogni singolo servizio e dell'area territoriale:

SERVIZIO	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2018**	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2019**	**COSTI 2018**	**COSTI 2019**	**INDICE 2018**	**INDICE 2019**	**INCREMENTO 2019**
Servizi al lavoro - Milano	1.447.539€	317.644€	830.162€	210.361€	1.78	1.51	-15.17%
Formazione Continua e Permanente	1.702.312€	1.640.007€	1.586.260€	1.559.146€	1.07	1.05	-1.98%
DDIF Milano	1.686.479€	1.774.619€	1.405.069€	1.417.443€	1.20	1.23	2.57%
Apprendistato	200.770€	189.643€	181.669€	189.066€	1.11	1.00	-9.24%
Direzione Territoriale Milano - Città	*4.886.330€*	*3.702.270€*	*3.821.491€*	*3.186.950€*	*1.27*	*1.16*	*-8.77%*

Performance	4	Presa In Carico
Performance padre	4	Presa In Carico

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale, riferita ai settori e al complesso dell'ambito territoriale del Sud - Est	30%	52%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	**DDIF Milano [30%]** Nel corso dell'anno si è provveduto ad indirizzare le aziende con le quali siamo in contatto per lo svolgimento dei tirocini ad utilizzare i servizi offerti dall'area lavoro in relazione alle loro esigenze o problematiche presentate. Analogamente agli allievi che hanno terminato il loro percorso scolastico nel corso dell'anno sono stati illustrati i servizi resi disponibili dall'area lavoro e indirizzandoli in relazione alle diverse necessità evidenziate. **CPI Milano [30%]** Si precisa che nel 2019 Regione Lombardia ha notevolmente ridotto le risorse economiche destinate al programma DOTE UNICA LAVORO, di conseguenza il CPI di Milano a partire dal mese di maggio ha limitato le segnalazioni degli utenti fruitori dei servizi al lavoro interessati ai percorsi formativi. Non appena i finanziamenti dotali si sono resi nuovamente disponibili, il servizio ha tempestivamente ripreso l'attività di presentazione del progetto Dote Unica Lavoro agli utenti in carico, il risultato del 30% si considera raggiunto sul totale dell'utenza potenzialmente beneficiaria. **Formazione Continua e Permanente [100%]** Il complessivo degli utenti presi in carico dal servizio, risultano essere fruitori anche di servizi al lavoro. Tali servizi vengono declinati a partire dal grado di richiesta di intervento. I corsi di alta formazione vedono inserti dedicati al mercato del lavoro; i corsi a DUL prevedono interventi di politica attiva. **Apprendistato [100%]** Tutti gli utenti presi in carico dal servizio, fruiscono di percorsi di formazione continua (apprendistato e sicurezza), in tal senso tutti i partecipanti ai corsi ricevono sia servizi alla formazione sia al lavoro.

Performance	5	OCCUPA-MI
Performance padre	5	OCCUPA-MI

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) sia a livello di settore che di complessivo ambito del Sud - Est	20%	43.70%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	**Formazione Continua e Permanente Milano [40.5%** Un'analisi del successo occupazionale degli studenti richiede necessariamente la possibilità di accedere a banche dati della camera di commercio per avere certezza relativamente all'apertura di partita iva dei professionisti formati. In assenza di tale riscontro oggettivo, abbiamo contattato telefonicamente i partecipanti ai corsi ottenendo un riscontro molto positivo (oltre il 60% risulta essere occupato o libero professionista). Per quanto attiene ai dati a DUL, invece il dato risulta essere del 21%. I risultati occupazionali dei corsi finanziati IFTS, risultano superiori al dato nazionale. **CPI Milano [___]** Rapporto al momento non misurabile in autonomia dal servizio con gli strumenti in possesso. Per quantificare il successo occupazionale occorrerebbe estrarre direttamente da Sintesi tutti gli utenti in carico al CPI Milano che hanno beneficiato nel 2019 di almeno un servizio di supporto al lavoro ed incrociare il dato con quello delle comunicazioni obbligatorie ossia con gli inserimenti lavorativi avvenuti nell'anno 2019 e nel I° semestre del 2020. E' opportuno monitorare anche parte del 2020 in quanto riteniamo che gli effetti delle politiche attive non siano immediatamente visibili nell'anno solare di riferimento, in particolare i servizi erogati nell'ultimo quadrimestre andrebbero valutati su un intervallo temporale che comprenda anche i primi mesi dell'anno successivo. **DDIF Milano [43%]** L'ufficio Qualità dei Servizi, in base ai dati analizzati sull'inserimento lavorativo degli allievi diplomati a distanza di sei mesi, ha riscontrato un totale di 50 allievi occupati su un totale di 115 allievi diplomati, raggiungendo cosi la percentuale del 43%

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	90.08%

<table>
<tr>
<td>Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ</td>
<td>
Dalle rilevazioni effettuate dall’Ufficio Capitale Umano e Organizzazione è risultato un livello di turn – over del 90.08% superando il target previsto al 90%
La misurazione consiste nel rapporto tra i collaboratori in forza sia nel triennio considerato che nel 2019, rispetto al totale dei collaboratori nel triennio.
Il risultato è la media di tutti i tassi di turn over dei servizi appartenenti all’area territoriale Milano Città, come di seguito dettagliato:
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>COLL. TRIENNIO ’16/’17/’19</td><td>COLL. 2019</td><td>%</td></tr>
<tr><td>Formazione Continua e Permanente</td><td>372</td><td>51</td><td>86.29%</td></tr>
<tr><td>Apprendistato</td><td colspan="3">Dato determinato dall’incidenza del servizio FCP dovuto a cambiamenti organizzativi.</td></tr>
<tr><td>DDIF Milano</td><td>49</td><td>3</td><td>93.88%</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizione da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	100%	127.89%

Relazione Sulla Performance DIREZIONE TERRITORIALE MILANO CITTÀ	Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio comunicazione, si nota un incremento diffuso sui social presi in considerazione. Nello specifico di nota un incremento di 1334 per quanto riguarda FB, di 465 utenti per Instagram e di 929 su Linkedin. Viene quindi registrato un incremento complessivo di 2728 utenti, con un incremento calcolato del 63.95% rispetto al dato di partenza di 4266 e di 6994 utenti misurati al 31.12.2019. Di fatto l'obiettivo viene raggiunto con una percentuale di 127.89% rispetto al target fissato all'incremento del 50%.

SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	150.57%

<table>
<tr>
<td>Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - MILANO</td>
<td>
Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda i Servizi al Lavoro Milano, per una percentuale totale del 150.57%

Di seguito il dettaglio dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019:
<table>
<tr><th>SERVIZIO</th><th>BUDGET</th><th>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</th><th>EFFICACIA PRODUTTIVA</th></tr>
<tr><td>Servizi al Lavoro - Milano</td><td>€ 210.965,00</td><td>€ 317.644,00</td><td>150.57%</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	-	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	100%

Relazione sulla performance SERVIZI AL LAVORO - MILANO	Date le vicende organizzative che hanno coinvolto i Servizi al Lavoro Milano e il servizio Progettazione e Innovazione, la relazione su questo obiettivo è la stessa riportata nell'obiettivo del servizio Progettazione e Innovazione, in quanto i progetti sono stati seguiti dalla stessa responsabile anche dopo la nascita del servizio. Il Servizio Progettazione e Innovazione ha garantito il project management e la realizzazione dei diversi progetti in carico, con riferimento a due macro-aree di attività: - ricerca, scambio di buone prassi e implementazione di modelli di intervento (nell'ambito soprattutto dei progetti europei); - progettazione ed erogazione, in raccordo con altre aree dell'Agenzia, dei servizi al lavoro e alla formazione per i diversi target del progetto (migranti e richiedenti asilo, per quanto riguarda soprattutto i progetti europei; persone in condizione di svantaggio socio occupazionale e in condizione di povertà, per quanto riguarda in particolare il progetto a valere sull'avviso PON SIA). L'attività è stata svolta in conformità ai cronoprogrammi definiti di volta in volta dal capofila dei diversi progetti. Per quanto riguarda l'individuazione e la modellizzazione di nuove tecniche, metodologie e strumenti per la gestione dei servizi al lavoro e alla formazione, si è lavorato lungo due direttrici. Da un lato, grazie ai progetti EIR – Energia in Rete (con capofila la Fondazione per il Welfare Ambrosiano) e PON SIA (con capofila il Comune di Milano), si è potuto proseguire nella sperimentazione e nello sviluppo degli strumenti di sostegno all'inclusione attiva degli utenti in condizione di fragilità socio-occupazionale: scheda di profilazione degli utenti; moduli di presa in carico/bilancio esperienziale/orientamento per il reinserimento lavorativo degli appartenenti alle fasce deboli. Gli strumenti disponibili consistono in indicazioni metodologiche per gli operatori e in schede a supporto dell'attività con gli utenti. Dall'altro lato, grazie ai progetti europei FAB e MILE, è stato possibile sviluppare un modello di formazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo, rivolto in particolare a migranti e richiedenti asilo, a partire dall'analisi dei fabbisogni e dallo scambio di buone prassi a livello internazionale. Questo modello, che si connota per il fatto di agire sinergicamente su più fronti (mediazione culturale, orientamento professionale, potenziamento delle soft skill, formazione "al mestiere" – nel nostro caso panificazione, preparazione di primi piatti e pasticceria), è particolarmente in linea con l'approccio di Afol Metropolitana, da sempre connotato dal raccordo tra servizi formativi e servizi al lavoro e pertanto, una volta testato, potrà essere messo a sistema e diventare parte dell'offerta di servizi dell'Agenzia. Sono disponibili, oltre naturalmente agli output di ricerca in base ai quali è stato sviluppato il modello, la progettazione del percorso e i materiali didattici di supporto.

Obiettivo	3	SVILUPPO DEL POSIZIONAMENTO DI AFOL METROPOLITANA NELLE AREE MAGGIORMENTE INTERESSATE DAI FLUSSI DI FINANZIAMENTO, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLO SVANTAGGIO SOCIO-LAVORATIVO			
Obiettivo padre	3				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Sviluppo del posizionamento di Afol Metropolitana nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo (in quanto maggiormente interessate dai finanziamenti).	Incremento % del valore della produzione nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo.	Definizione delle linee di sviluppo progettuali	Gennaio - luglio	Luglio
			Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento % del valore della produzione nelle aree connesse allo svantaggio socio-lavorativo			10%	N.M

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO	Questo obiettivo veniva previsto prima delle variazioni organizzative che sono intervenute nel corso del 2019. Soprattutto per quanto riguarda l'area dello svantaggio socio lavorativo, la nuova organizzazione ha previsto la suddivisione dei servizi disagio in altre aree diverse da quella dei Servizi al Lavoro – Milano. In questo modo diventa difficile monitorare l'incremento produttivo relativo a dei progetti che nel corso dell'anno hanno subito variazione di servizio e di coordinatore. Per questo motivo l'obiettivo è da ritenersi congelato e non misurabile.

Obiettivo	4	SVILUPPO DEL POSIZIONAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO DI AFOL METROPOLITANA NELL'AMBITO DEI PROGETTI STRATEGICI DEL COMUNE DI MILANO			
Obiettivo padre	4				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Sviluppo del posizionamento dei servizi per il lavoro di Afol Metropolitana nell'ambito dei progetti strategici del Comune di Milano (in quanto stakeholder di riferimento del territorio).	Rilevanza dei servizi al lavoro di Afol Metropolitana nell'ambito dei progetti strategici del Comune di Milano	Definizione / pianificazione dei progetti di sviluppo	Gennaio - dicembre	Dicembre
			Monitoraggio dell'andamento delle attività e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Peso % dei servizi al lavoro erogati nell'ambito dei progetti strategici del Comune di Milano (sul valore della produzione)			5%	N.M

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO	Questo obiettivo è stato definito in considerazione del fatto che per l'anno 2019 il Servizio Politiche Attive del Lavoro aveva in previsione l'erogazione di servizi al lavoro nell'ambito di alcuni progetti particolarmente significativi (anche in termini di visibilità esterna della struttura), accomunati dall'avere come capofila o ente finanziatore il Comune di Milano. Si trattava in particolare di questi interventi: il Progetto Lorenteggio; il progetto di housing sociale relativo all'area Giuffré-Villani; i progetti a finanziamento comunitario FAB e MASP. Questi progetti andavano ad aggiungersi ad un'altra iniziativa di particolare rilevanza che vede Afol Metropolitana partner del Comune di Milano e il Servizio Politiche Attive del Lavoro particolarmente impegnato, vale a dire l'erogazione di servizi di orientamento al lavoro ai percettori delle misure di reddito di inclusione (progetto a valere sui fondi PON). Tuttavia, mentre in quest'ultimo caso si tratta di un intervento di competenza esclusiva del Servizio, nel primo caso i progetti vedono il coinvolgimento della Direzione territoriale/generale e di altre aree aziendali (Servizio Progettazione, Area Formazione), con la necessità, rispetto al Servizio Politiche Attive del Lavoro, di mettere in campo flessibilità organizzativa (per garantire il rispetto dei tempi dei progetti, nel quadro però di un'attività più ampia) e competenze professionali specifiche (legate al target dei progetti: donne disoccupate, migranti, persone in condizione di difficoltà sociale all'interno di una strategia di sviluppo urbano sostenibile). Nel maggio 2019, però, il Servizio Politiche Attive del Lavoro è stato riorganizzato sia per quanto riguarda i progetti di competenza che per quanto riguarda il personale assegnato. In particolare, tutti i progetti sopra indicati sono stati riassegnati al neo-costituito Servizio Progettazione e Innovazione, che ha preso in carico la gestione delle iniziative in vario modo collegate al Comune di Milano. Questo rende non più significativo l'indicatore.

Performance	5	PRESA IN CARICO – AREE DELLO SVANTAGGIO SOCIO-OCCUPAZIONALE
Performance padre	5	

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Potenziare la capacità di presa in carico delle fasce più deboli della popolazione (utenti che rientrano nelle aree dello svantaggio socio-occupazionale)	Incidenza % degli utenti presi in carico nell'ambito dei progetti relativi alle aree dello svantaggio socio-occupazionale.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza % degli utenti presi in carico nell'ambito dei progetti relativi alle aree dello svantaggio socio-occupazionale (sul totale degli utenti presi in carico)	25%	25%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - MILANO	Come emerge dai dati di monitoraggio per il periodo gennaio – aprile 2019, l'attività del Servizio si è concentrata in modo particolare sull'erogazione dei servizi agli utenti già in carico. Se consideriamo le nuove prese in carico (al netto dell'attività svolta da EURES, che non si configura come una presa in carico vera e propria), si tratta di 122 persone così distribuite: 16 utenti nell'ambito degli interventi a favore delle persone con disabilità; 105 persone nell'ambito dei progetti rivolti a persone in condizione di fragilità socio-occupazionale; 1 persona nell'ambito della Dote Unica Lavoro. Nel quadrimestre considerato, quindi, il 100% degli utenti presi in carico afferisce all'area dello svantaggio socio-occupazionale.

CPI MILANO

Obiettivi

Obiettivo	1	WORKSHOP ISTITUZIONALI			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CITTADINI	Facilitare la ricollocazione lavorativa dell'utenza che si rivolge al CPI	Diversificazione dei target di utenza per una maggiore efficacia degli interventi e sviluppo di nuove modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione	Analisi del fabbisogno ed elaborazione dei contenuti	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Pianificazione e realizzazione di nuovi workshop istituzionali in base alle necessità dei diversi target di utenti	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Pianificazione e sviluppo di nuove modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Consolidamento tipologie esistenti e aumento di almeno 1 tipologia di workshop istituzionali rispetto al 2017			100%	100%
	Definizione di almeno una nuova modalità di erogazione del servizio per il supporto alla ricollocazione a favore degli utenti iscritti al collocamento mirato			100%	100%

Relazione sulla performance PO CPI MILANO	Rispetto al 2018 il Centro impiego di Milano, in base alle necessità di diversi target di utenti, ha offerto 2 nuove tipologie di seminari di gruppo: Linkedin (livello base); L'autocandidatura on line; E' stato definito ed erogato, in via sperimentale a partire dal mese di giugno 2019, un nuovo seminario di orientamento al lavoro dedicato agli utenti iscritti al collocamento mirato (L68) che sono alla ricerca di una nuova occupazione. L'intervento, a carattere informativo ed esperienziale, promuove il processo di consapevolezza dei propri punti di forza, le aree di miglioramento e i vincoli legati alla disabilità dei partecipanti; si forniscono spunti teorico-pratici per la definizione dell'obiettivo professionale e si informano i partecipanti sui principali incentivi messi a disposizione delle aziende che assumono gli iscritti al collocamento mirato. Il workshop sfrutta le dinamiche del piccolo-gruppo come strumento di socializzazione ideale per favorire la condivisione e l'analisi di esperienze di successo ed elementi di criticità.

Obiettivo	2	EROGAZIONE SERVIZI DI FRONT OFFICE
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CITTADINI CLIENTI AZIENDE	Incremento efficienza servizi di front office (salvo malfunzionamento sistemi informativi)	Definizione di nuove modalità di erogazione dei servizi e incremento erogazione digitale nell'ottica del piano di EGovernment	-Ridefinizione delle modalità di erogazione del servizio accoglienza	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			-Formazione operatori, intesa quali incontri per la condivisione e attuazione delle procedure	Aprile- Settembre	Settembre
			-Offerta di strumenti informativi (cartacei e web) finalizzata all'accrescimento dell'autonomia degli utenti (es.rilascio DID on line)	Gennaio -Dicembre	Dicembre
			-Organizzazione preventiva gestione insegnanti/personale scolastico	Marzo-giugno	Giugno
			-Revisione processo di convocazioni di gruppo per presentazione offerta dei servi/presa in carico rivolta agli utenti con disabilità (Emergo)	Marzo-dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Individuazione di almeno 1 nuova modalità di erogazione	100%	100%
	Convocazione utenti con disabilità in graduatoria fino a completamento doti disponibili	100%	100%
	Avvio sperimentazione: incontri Reti Emergo utenti con disabilità, motivazionali, di orientamento, propedeutici alla presa in carico	100%	100%
	Individuazione forme di incentivazione verso erogazione digitale dei servizi (almeno 1)	100%	100%

Relazione sulla performance PO CPI MILANO	E' stata introdotta una nuova modalità di erogazione delle informazioni in accoglienza. E' stato offerto ai numerosi utenti, richiedenti la NASpI, che si presentavano al Centro per l'impiego per richiedere chiarimenti in merito agli obblighi previsti dal D.lgs.150/2015 un seminario informativo di gruppo. L'incontro aveva lo scopo di illustrare le novità introdotte dal decreto e le opportunità offerte dalle misure di politica attiva previste a livello nazionale e regionale, con un particolare focus sulle norme che regolamentano l'erogazione dell'indennità e all'equivalenza che sussiste tra la domanda di NASpI o di DIS-COLL e il rilascio della DID. Si è calcolato il rapporto fra budget a disposizione e valore medio della dote per persone in fascia 3 e 4 e, seguendo l'ordine in graduatoria fornito da CMM, sono state convocate le persone in elenco fino ad ottenere un numero di adesioni al percorso dotale pari alle disponibilità. Per avere un ordine di grandezza, nel 2019 il CPi di Milano ha convocato n. 469 persone a fronte di n.186 prese in carico disponibili. E' stato modellizzato e sperimentato un servizio, denominato tavolo orientativo inter-rete (TOI) , rivolto all'utenza disabile interessata ad un percorso di politica attiva ma che necessita di supporto nella scelta del singolo operatore al lavoro del catalogo Emergo. Si tratta di un servizio di orientamento gratutito, offerto unitariamente dagli operatori della rete Emergo milanese, erogato prima della presa in carico, che tiene conto, per l'individuazione dell'ente più efficace, i bisogni e le aspettative delle singole persone. Si sono svolti due incontri con il responsabile del Settore Informativo di Afol Metropolitana, per l'individuazione e l'analisi di un servizio di prenotazione on line. Attraverso la messa a disposizione di un'agenda on line il cittadino potrà prenotare direttamente l'appuntamento per la stipula del Patto di Servizio senza la necessità di inoltrare una mail al centro impiego ed attendere l'evasione della richiesta da parte di un operatore CPI. L'introduzione del RdC ha poi richiesto di riporre l'attenzione sulle convocazioni correlate a questa tipologia di percorso.

Obiettivo	3	EROGAZIONE SERVIZI DI BACK OFFICE			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CITTADINI CLIENTI AZIENDE	Incremento efficienza dei servizi di back office supportati da sistemi informativi idonei	Completa evasione/ erogazione dei servizi richiesti e miglior bilanciamento oneri amministrativi da compiti di certificazione verso compiti di politica attiva	-Individuazione di operatori preposti alla evasione di richieste formulate da enti del territorio	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			-Individuazione di operatori preposti alla segnalazione al Servizio Sistemi Informativi di criticità operative/riepilogo ticket aperti in Siul- Presidio e condivisione di uno strumento messo a disposizione del Servizio Sistemi Informativi per il riepilogo segnalazioni -incontri autonomamente gestiti tra operatori per il confronto e lo scambio delle segnalazioni -restituzione in sede di coordinamento	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			-Revisione e continuo adeguamento processo di convocazione utenti per PSP; -Azione promemoria.accanto alla convocazione tramite mail, recall telefonico e SMS	Gennaio - Dicembre	Dicembre
			Sperimentazione Agenda digitale per appuntamenti PSP	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Relazioni (n.2 /anno) di riepilogo delle criticità operative sui sistemi informativi			100%	100%
	Evasione completa delle richieste di accesso agli atti nei tempi stabiliti dalla normativa			100%	100%
	Garanzia convocazione a mezzo SMS per utenti privi di mail o particolarmente fragili per ridurre la dispersione			100%	100%

Relazione sulla performance PO CPI MILANO	Il servizio ha inoltrato nel I° e III° QUADRIMESTRE del 2019 alla coordinatrice dei centri impiego di AFOL METROPOLITANA le maggiori criticità riscontrate dagli operatori nell'utilizzo dell'applicativo SIUL da trasmettere ai referenti di Regione Lombardia. Partecipazione a riunioni con gli informatici di Regione Lombardia per nel data base. L'ufficio è riuscito ad evadere tempestivamente tutte le numerose richieste pervenute nel 219 da studi legali, enti ispettivi, polizia locale ….. e sempre nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa. Per gli utenti disabili e gli utenti particolarmente fragili, privi di mail, è stato utilizzato il sistema di convocazione tramite SMS e recall telefonico. Il recall tramite SMS è stato a volte esteso anche agli utenti più strutturati come Azione di promemoria al fine di ridurre la dispersione.

Obiettivo	4	PROCESSI GESTIONALI DEL SERVIZIO
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI, CDA COLLEGIO DEI REVISORI SERVIZI E UFFICI DI AFOL PERSONALE CLIENTI FORNITORI	Individuazione e/o consolidamento di buone prassi per l'ottimizzazione dei flussi di attività	Intensificazione della collaborazione tra i servizi e gli attori sul territorio	DISABILITA' - Organizzazione di tavoli di confronto con CMM e le Reti Emergo per la proposta di revisione delle modalità procedurali di gestione degli utenti in GRADUATORIA e in carico alle reti territoriali	Gennaio - aprile	Aprile
			DISABILITA' - Rielaborazione della sperimentazione AZIONI DI RETE per il Lavoro (coinvolgimento nell'azione di monitoraggio e di stesura delle relazioni finali; Individuazione dei fattori vincenti, sfidanti o critici della sperimentazione	Giugno-ottobre	Ottobre
			DISABILITA' e SVANTAGGIO - Discussione con operatori di cui al catalogo regionale di cui alla DGR n. XI - 843 del 19/11/2018 (soggetti dei settori lavoro, sociale, socio-sanitario e privato sociale) di proposte di nuove forme di collaborazione	Marzo-dicembre	Dicembre
			RETE DEI SERVIZI PER IL LAVORO - Proposta alla Direzione di forme di cooperazione pubblico-privato incoraggiate da normative nazionali e regionali	Marzo-dicembre	Dicembre
			- Promozione rivolta agli utenti presi in carico dei servizi erogati da altre Aree/Uffici Monitoraggio quali/quantitativo e misurazione dei processi e dei servizi erogati	Gennaio - Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Elaborazione relazione conclusiva sul progetto Azioni di Rete per il Lavoro - ambito disabilità.	100%	100%
	Partecipazione a incontri (almeno n. 2/anno) con CMM, SOD e le Reti Emergo sulla gestione degli utenti in GRADUATORIA e in carico alle reti territoriali.	100%	100%
	Incontri con il personale di altri servizi (almeno n. 2)	100%	100%

Relazione sulla performance PO CPI MILANO	Il centro impiego di Milano, capofila del progetto Azioni di Rete per il Lavoro - Rete Milano, su richiesta di CMM ha elaborato, al termine dell'esperienza una dettagliata relazione conclusiva (14 pagine) che ha messo in luce gli obiettivi quantitativi e qualitativi raggiunti, individuato fattori vincenti, sfidanti e critici della sperimentazione. L'adesione al progetto Azioni di Rete per il Lavoro ha richiesto riunioni ed incontri con i referenti di Città Metropolitana, del Servizio Occupazione Disabili e dei Capofila Emergo. La Cabina di Regia milanese, composta da operatori accreditati pubblici, privati, servizi sociali e servizi sanitari, nel 2019 si è riunita ben 12 volte. Ciò ha sicuramente favorito la collaborazione, lo scambio e la valorizzazione di contenuti ed esperienze fra tutti rappresentanti delle reti milanesi coinvolti nella gestione dei percorsi di accompagnamento al lavoro delle persone disabili. Il progetto Azioni di Rete ha richiesto diversi incontri con gli operatori dell'ufficio "Programmazione e Amministrazione" per definire aspetti legati alla corretta rendicontazione del progetto.

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

Relazione sulla performance PO CPI MILANO	La procedura di Attivazione utente e presa in carico CPI (PQ15) è stata ridefinita dalla Responsabile del SGQ nel mese di maggio 2019 e recepita dal Servizio. Si precisa che i tre indicatori di efficacia, riportati nella procedura PQ15 ridefinita nel mese di maggio 2019, non sono misurabili in autonomia dal CPi di Milano, pertanto, per la verifica puntuale della soglia ipotizzata (85%), si rimanda la misurazione al servizio preposto che probabilmente accede alla banca dati di Regione Lombardia. Con la responsabile SGQ si sono svolti più incontri. Nessuna "non conformità" rilevata.

DDIF MILANO

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA - DDIF Milano			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA - AREA Milano			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
			Incontri con i coordinatori dei tre settori per monitorare gli acquisti/impiego dei prodotti nelle attività didattiche	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	109.04%

Relazione sulla performance PO DDIF MILANO

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio DDIF Milano per una percentuale totale del 126,14%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
DDIF Milano	1.600.000€	1.744.619€	109.04%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA AREA Milano			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
CITTADINI UTENTI CDA SOCI	Miglioramento dell'offerta formativa relativa ai profili professionali presenti nel DDIF Milano	Aggiornamento della programmazione relativa ai profili professionali presenti nella attuale offerta formativa	Analisi dei programmi didattici relativa all'offerta formativa di competenza	marzo - settembre	Settembre
			Definizione di modifiche strutturali ai programmi didattici dei percorsi formativi in DDIF presenti nel piano formativo dell'area di competenza	marzo - settembre	Settembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Aggiornamento della programmazione di almeno uno dei tre profili professionali presenti nella attuale offerta formativa			100%	100%

Relazione sulla performance PO DDIF MILANO	Nel corso dell'anno, durante gli incontri con i referenti di classe del settore del benessere e sartoria sono stati individuati nuovi argomenti tecnico professionali da introdurre nelle annualità successive. In particolare, si sottolinea l'introduzione della struttura didattica modulare applicata al corso Tecnico dell'abbigliamento per simulare l'intera attività di una impresa del settore (dal disegno alla realizzazione del capo d'abbigliamento e al controllo dello stesso). Nel 3° anno di Operatore dell'abbigliamento è stata inserita l'unità didattica di apprendimento "cucito creativo" attraverso la quale poter collaborare con l'I.T.S. Rosa Luxemburg con la realizzazione di un book fotografico dei capi realizzati dagli allievi. Sempre con il 3° anno di Operatore dell'abbigliamento, In occasione alla partecipazione alla manifestazione "Job Orienta" svoltasi a Verona, è stato riprodotto l'intero ciclo di lavorazione tipico del settore, dal disegno alla realizzazione del capo e al controllo dello stesso, per la realizzazione dei capi esposti durante l'evento. In modo analogo, si è sperimentato la riproduzione del ciclo di lavorazione del settore nel progetto di realizzazione degli addobbi natalizi coinvolgendo gli studenti del 1° anno di Operatore dell'abbigliamento.

Performance	5	Rafforzamento del Brand Afol Metropolitana - Area Milano
Performance padre	5	Visibilità AFOL Metropolitana

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati	Realizzazione di incontri di orientamento presso le principali Scuole medie Statali del bacino di utenza del DDIF Milano. Partecipazione alle manifestazioni ed eventi esterni.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incremento, rispetto all'anno precedente, del 10% del numero di scuole presso le quali viene svolta l'attività di orientamento	100%	100%
	Partecipazione ad almeno 3 eventi di rilievo in cui pubblicizzare l'attività del DDIF	100%	100%

Relazione sulla performance PO DDIF MILANO	Nel corso dell'anno sono stati ripresi i rapporti di collaborazione con le scuole medie Statali della zona, permettendo di riproporre le attività di orientamento all'interno delle scuole stesse e invitando le famiglie interessate a prendere contatto con la realtà della scuola professionale e dei laboratori presentii. Sono stati organizzati tre eventi "open day" durante i quali numerose famiglie hanno visitato l'istituto fornendo a loro informazioni specifiche sui corsi proposti e sulle modalità di svolgimento del percorso. Agli eventi sopra indicati è stata richiesta la partecipazione di un gruppo di allievi selezionato oltre al personale incaricato per lo svolgimento dello stesso. Nel corso dell'anno sono stati organizzati e attivati delle attività di orientamento all'interno dei laboratori delle tre figure professionali proposte durante le quali i potenziali allievi hanno preso contatto con la realtà del settore prescelto sperimentando manualmente le lavorazioni tipiche del settore. E' proseguita, come negli anni precedenti, la partecipazione ad attività esterne promosse da 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. Il settore dell'abbigliamento ha permesso di fare da traino anche per il settore estetica ed acconciatura in quanto questi ultimi hanno provveduto ad organizzare e applicare le tecniche di "trucco e parrucco" alle modelle partecipanti agli eventi. Si evidenzia, inoltre, la collaborazione con I.T.S. Rosa Luxemburg che ha permesso la creazione di un book fotografico degli abiti realizzati dagli allievi del terzo anno avente come tema "il cucito creativo", la collaborazione con il CFP Bauer per la crealizione di un book fotografico degli abiti realizzati con il primo anno dal tema "la moda nella storia", la partecipazione alla manifestazione Job Orienta a Verona durante la quale sono stati esposti alcuni abiti realizzati dagli allievi del terzo anno, la partecipazione al progetto " WOOL4SCHOOL Design Competition" e al relativo concorso a premi.

FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

Obiettivi

Obiettivo	1	APERTURA SPORTELLI			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CITTADINI PERSONALE	Apertura nuovi sportelli per le attività di Formazione Continua e Permanente	Miglioramento dell'offerta agli utenti	Apertura nuovi sporteli	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Rilevazione apertura sportelli come concordato			100%	100%
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE	Nel corso dell'anno è stato avviato un nuovo sportello DUL presso la sede Comunale di Via d'Annunzio.				

Obiettivo	2	AMPLIMENTO OFFERTA ALTA FORMAZIONE			
Obiettivo padre	2				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI UTENTI CITTADINI PERSONALE	Ampliamento dell'offerta formativa relativa all'alta formazione	Miglioramento e ampliamento dell'offerta formativa di alta formazione	Ampliamento piano formativo	Gennaio – Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Ampliamento dell'offerta formativa relativa all'alta formazione			100%	100%
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE	In ambito alta formazione sono stati progettati e finanziati n.2 corsi in area Fashion. ITS Fashion Archive (finanziamento Reg.Lomb. Miur) e Lombardia Plus Atelier del restauro (finanziamento Reg.Lomb.). Per quanto attiene ai corsi liberi annuali e biennali, si conferma il trend di crescita degli ultimi anni, intervenendo soprattutto in area video e grafica.				

Obiettivo	4	PRESENTAZIONE DI ALMENO 2 CORSI NON PRESENTI NEL POF 2018/2019				
Obiettivo padre	4					
PROGRAMMAZIONE						RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***		***Tempi effettivi***
CITTADINI SOCI PERSONALE UTENTI	Presentare corsi nuovi nell'A.F 2019/2020	Ampliamento dell'offerta formativa dei corsi presenti nel POF 2019/2020	Presentazione nuovi corsi	Gennaio – Dicembre		Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***		***Risultato***
	Presentazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018/2019			100%		100%
Relazione sulla performance FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE	Tra gli altri si segnalano i seguenti nuovi corsi progettati: programmazione per la grafica, illustrazione autoproduzione, fotografia analogica di architettura, fotografia in risograph, stop motion, videomaking documentario, fashion stylist, visual					

APPRENDISTATO

Obiettivi

Obiettivo	1	Efficacia Produttiva
Obiettivo padre	1	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
			Incontri con i coordinatori dei tre settori per monitorare gli acquisti/impiego dei prodotti nelle attività didattiche	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	172.40%

Relazione sulla performance APPRENDISTATO

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio Apprendistato per una percentuale totale del 172.40%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Apprendistato	€ 110.000,00	€ 189.643,00	172.40%

Obiettivo	2	Progettazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018-2019 (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	2				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI UTENTI	Progettazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF	Ampliamento dell'offerta formativa per gli anni formativi a venire	Progettazione dei corsi	Gennaio. Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Progettazione di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018/2019			100%	100%
Relazione sulla performance APPRENDISTATO	Nell'anno formativo 2019/2020 sono stati progettati dei corsi che non erano presenti nel POF dell'anno formativo precedente. Di seguito alcuni esempi: Self empowerment; Addetto alla vendita; Paghe e contributi - La registrazione della busta paga; La compilazione del modello 730.				

Obiettivo	3	Avvio di almeno 2 corsi non presenti nel POF 2018-2019 (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	3				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI UTENTI	Avvio di almeno 2 corsi da inserire nel POF 18/19	Ampliamento dell'offerta formativa rispetto all'anno precedente	Avvio 2 corsi	Gennaio – Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Avvio di 2 corsi non presenti nel POF 2018/2019			100%	100%
Relazione sulla performance APPRENDISTATO	Dei nuovi corsi progettati due sono stati avviati nell'anno: paghe e contributi e la compilazione del 730				

Obiettivo	4	Progettazione di almeno 5 corsi finanziati (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	4				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI UTENTI	Progettazione di almeno 5 corsi di formazione finanziati	Ampliamento dell'offerta formativa progettata per gli anni formativi a seguire	Progettazione corsi	Gennaio – Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Progettazione di 5 corsi Finanziati			100%	100%
Relazione sulla performance APPRENDISTATO	E' stato presentato il Progetto di Rete MI2010612 relativo al Catalogo dell'offerta pubblica dei servizi integrati per l'Apprendistato Professionalizzante 2019 – 2020, che vede AFOL Metropolitana come soggetto proponente e FORMAPER ed EUROLAVORO come partner di progetto. Nel catalogo sono stati progettati n.3 percorsi formativi. In area DUL sono stati progettati, tra gli altri i seguenti corsi: contabilità base - zucchetti - ECDL, logistica e vendita con SAP, contabilità e controllo di gestione (SAP), la fatturazione elettronica, web content editor 1-2.				

Obiettivo	5	Avvio di almeno 5 corsi finanziati (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	5				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI UTENTI	5 nuovi corsi finanziati a catalogo formativo	Ampliamento dell'offerta formativa per quanto riguarda i corsi finanziati	Avvio e progettazione dei corsi finanziati	Gennaio – Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Avvio di 5 corsi finanziati			100%	100%
Relazione sulla performance APPRENDISTATO	Con finanziamento DUL sono stati erogati diversi corsi presenti nel catalogo formativo. Di seguito alcuni esempi: Logistica e vendite con SAP (moduli MM eSD); Contabilità e controllo di gestione (SAP R/3 Moduli FI - CO); Web content editor 2; Inglese base (A1-A2). A seguito dell'approvazione a giugno 2019 del Progetto Apprendistato Professionalizzante sono stati erogati 10 corsi Apprendistato di II livello, finanziati da Regione Lombardia.				

Obiettivo	5	Progettazione di 1 corso di Formazione Superiore (IFTS) (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	5				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI UTENTI	Progettazione di n°1 corso di formazione superiore	Ampliamento del servizio di formazione continua	Progettazione e avviamento del corso	Gennaio – Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Progettazione di 1 corso di Formazione Superiore			100%	100%
Relazione sulla performance APPRENDISTATO	AFOL Metropolitana come partner della Fondazione ITS Angelo Rizzoli ha presentato ed ha ricevuto il finanziamento, anche per l'anno formativo 2019/20, per il progetto di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS) in ambito programmazione.				

Obiettivo	5	Definizione di 1 procedura operativa in formazione continua e permanente (Innovazione produttiva)			
Obiettivo padre	5				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI PERSONALE CITTADINI UTENIT	Attivare una procedure operativa per la Formazione Continua e Permanente	Migliorare la qualità e l'informatizzazione del servizio	Attuare la procedura operativa	Gennaio - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	N° 1 procedura operativa in formazione continua e permanente			100%	100%
Relazione sulla performance APPRENDISTATO	Redazione e applicazione di una procedura operativa, relativa alla gestione delle attività corsuali di formazione continua e permanente.				

DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019 riferiti all'ambito territoriale del Nord-Ovest			100%	124.46%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda la Direzione territoriale Nord Ovest per una percentuale totale del 156,31% Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei servizi che riferiscono all'area territoriale Nord - Ovest, come di seguito dettagliato:

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Servizi al Lavoro – Nord Ovest	1.229.500€	1.616.115€	131,44%
CFP Im.El. Amm. Vend. Inf.	1.015.704€	1.236.352€	121,72%
Disabilità e Svantaggio Sociale	554.531€	805.515,84€	145,26%
CFP Area Ristorazione	1.106.000€	1.285.690€	116,25%
CFP Area Meccanica e Benessere	1.079.000€	1.260.403€	116,81%
Direzione Territoriale Nord- Ovest	*4.984.735€*	*6.204.075,84€*	*124.46%*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per l'ambito territoriale del Nord-Ovest			100%	100%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD - OVEST	La misurazione è il risultato delle medie relative all'obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei seguenti servizi: - Servizi per il Lavoro – Nord Ovest - CPI Cinisello - CFP Area Ristorazione - CFP Area Meccanica e Benessere - CFP Imp. Elettrici, Amministrazione, Vendite e Informatica - Disabilità, Fragilità e Svantaggio Sociale Per le relazioni dettagliate si rimanda alle schede obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei singoli servizi.

Performances

Performance	1	Godimento Ferie Area Territoriale Nord Ovest
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019	Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi "godimento ferie" assegnati sia a livello di settore che di complessivo ambito territoriale del Nord-Ovest	100%	100.77%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST	Dalle rilevazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazioni è risultato l'esaurimento di tutte le giornate di ferie, raggiungendo di fatto l'obiettivo al 100.77% Per il conteggio delle ferie sono state considerate le spettanze annue di tutti i dipendenti rispetto alle giornate di ferie godute. La spettanza annuale ammontava a 2789 gg e sono state godute 2810.5 gg di ferie; Sono state escluse dal conteggio tutte le assenze legate ad aspettative, malattie lunghe e casi eccezionali autorizzati dai responsabili di ogni servizio.

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori,	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti ai settori e all'ambito territoriale del Nord-Ovest	95%	71.79%

<table>
<tr>
<td>Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST</td>
<td>
Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Qualità dei Servizi, per la Direzione Territoriale Nord Ovest sono stati presi in considerazione per la misurazione della performance, tutti gli indicatori dei seguenti servizi:

- Servizi al Lavoro Nord-Ovest
- CFP Imp. El. Amm. Vend. Inf.
- CFP Area Ristorazione
- CFP Area Meccanica e Benessere
L'incidenza percentuale degli indicatori uguali o spora soglia è pari al 71.79% e considerando la soglia imposta del 95% non si può considerare raggiunto l'obiettivo.

Di seguito il dettaglio degli indicatori presi in considerazione:

<table>
<tr><th>TOTALE INDICATORI</th><th>TOTALE INDICATORI SOPRA SOGLIA</th><th>%</th></tr>
<tr><td>39</td><td>28</td><td>71.79%</td></tr>
</table>
Per il dettaglio degli indicatori analizzati e misurati si riporta alla scheda "Qualità de Servizi e Soddisfazione del Cliente" della Direzione Generale.
</td>
</tr>
</table>

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	6.55%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST

In relazione all'obiettivo di Incremento produttivo e pareggio di bilancio, si riscontra per la Direzione Territoriale Nord Ovest il raggiungimento del pareggio di bilancio per tutti i servizi che fanno parte dell'area territoriale.

Per quanto riguarda l'incremento del 5%, misurato attraverso il rapporto tra il valore della produzione e il costo della produzione, nonostante il raggiungimento del primo indicatore, risulta raggiunto, in quanto l'indice di incremento rilevato è pari alla percentuale di 6,55% rispetto all'anno precedente. Di seguito i dettagli degli indici di incremento per ogni singolo servizio e dell'area territoriale:

SERVIZIO	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2018**	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2019**	**COSTI 2018**	**COSTI 2019**	**INDICE 2018**	**INDICE 2019**	**INCREMENTO 2019**
Servizi al Lavoro Nord Ovest	1.834.058€	1.616.115€	1.404.657€	1.222.499€	1.31	1.32	1.25%
CFP Imp.El.Amm.Vend.Inf	1.212.041€	1.236.352€	1.058.796€	879.231€	1.14	1.41	23.35%
Disabilità e Svantaggio Sociale	710.398€	805.515€	600.823€	625.400€	1.18	1.29	9.15%
CFP Area Ristorazione	1.107.798€	1.285.690€	935.000€	1.048.583€	1.18	1.23	3.91%
CFP Area Meccanica e Benessere	1.189.740€	1.206.403€	1.138.508€	1.615.614€	1.04	1.08	3.97%
Direzione Territoriale Nord Ovest	*6.054.035€*	*6.204.075€*	*5.137.784€*	*4.941.328€*	*1.18*	*1.26*	*6.55%*

Performance	4	Presa In Carico
Performance padre	4	Presa In Carico

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale, riferita ai settori e al complesso dell'ambito territoriale del Nord-Ovest	30%	78.18%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST

Servizi al Lavoro Nord – Ovest [77.72%]

I dati analizzati riguardano principalmente i servizi DUL, Garanzia Giovani, Azione di Rete e Laboratorio Sociale. La percentuale di presa in Carico per i Servizi al Lavoro Nord – Ovest è di 77,72%. Di seguito la tabella di dettaglio:

	DUL	Garanzia Giovani	Azione di rete	lab. Soc.	TOTALE
Utenti che hanno fruito dei servizi di Formazione	113	69	40	71	293
Utenza totale	119	147	40	71	377

CFP Area Ristorazione [83%]

Su 101 allievi del 3° e 4° anno sono stati caricati sul portale Joshua n° 84 allievi, pari al 83%
Sulla sede di Pieve non è possibile misurare il dato in quanto ad oggi ci sono 3 prime classi e 2 seconde

CFP Area Meccanica e Benessere [96%]

Gruppo bersaglio individuato: allievi 3° e 4° anno DDIF sull'area formazione meccanica e benessere NORD
Tot allievi gruppo bersaglio area: 118
Allievi fruitori del servizio JOSHUA: 114

CFP Area Imp. Elettrici, Amministrazione, Vendite e Informatica [100%]

l target degli allievi potenziali fruitori dei servizi al lavoro è stato identificato negli allievi delle classi terminali terze e quarte per un totale di 97 allievi. 92 allievi si sono registrati nel sistema informativo Joshua. 6 allievi in apprendistato hanno utilizzato i servizi per la dichiarazione DID, hanno inoltre usufruito dei servizi di accompagnamento al lavoro.

Disabilità Svantaggio e Fasce Deboli [34.16%]

Per i 161 utenti in carico al Sisl sono stati offerti 35 corsi relativi alla sicurezza, 7 corsi formativi interni ed esterni ad AFOL, 13 percorsi formativi relativi a servizi integrativi; per un totale di 55 percorsi pari al 34,16%

Performance	5	OCCUPA-MI
Performance padre	5	OCCUPA-MI

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) sia a livello di settore che di complessivo ambito del Nord-Ovest	20%	25.85%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST

Servizi al Lavoro Nord Ovest [24.67%]

Per l'obiettivo di successo occupazione, sono stati presi in considerazione gli utenti DUL, Garanzia Giovani, Azioni di rete e Laboratori Sociali. La percentuale complessiva è del 24.67%. Di seguito il dettaglio:

	DUL	Garanzia Giovani	Azione di rete	Lab. Soc.	TOTALE
Utenza totale	119	147	40	71	377
Utenti ricollocati	6	86	1	0	93

Disabilità e Svantaggio Sociale [16.15%]

Sui 161 utenti in carico al SISL gli avviamenti sono stati 26 pari al 16,15%

CFP Area Meccanica e Benessere [35%]

L'ufficio Qualità dei Servizi, in base ai dati analizzati sull'inserimento lavorativo degli allievi diplomati a distanza di sei mesi, ha riscontrato un totale di 26 allievi occupati su un totale di 75 allievi diplomati, raggiungendo così la percentuale del 35%

CFP Area Ristorazione [33%]

L'ufficio Qualità dei Servizi, in base ai dati analizzati sull'inserimento lavorativo degli allievi diplomati a distanza di sei mesi, ha riscontrato un totale di 19 allievi occupati su un totale di 57 allievi diplomati, raggiungendo così la percentuale del 33%

CFP Imp. Elettrici, Amministrazione, Vendite e Informatica [41%]

L'ufficio Qualità dei Servizi, in base ai dati analizzati sull'inserimento lavorativo degli allievi diplomati a distanza di sei mesi, ha riscontrato un totale di 25 allievi occupati su un totale di 61 allievi diplomati, raggiungendo così la percentuale del 41%

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	93.36%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST	Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Capitale Umano e Organizzazione è risultato un livello di turn – over del 93.36% superando il target previsto al 90% La misurazione consiste nel rapporto tra i collaboratori in forza sia nel triennio considerato che nel 2019, rispetto al totale dei collaboratori nel triennio. Il risultato è la media di tutti i tassi di turn over dei servizi appartenenti all'area territoriale Nord – Ovest come dettagliato di seguito:

SERVIZIO	COLL. TRIENNIO '16/'17/'19	COLL. 2019	%
CPI Cinisello	54	4	97.16%
CFP Area Meccanica e Benessere	141	4	97.16%
Servizi al Lavoro Nord Ovest	60	12	80%
CFP Imp El. Amm. Vend. Inf.	26	0	100%

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizione da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	100%	127.89%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE NORD OVEST	Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio comunicazione, si nota un incremento diffuso sui social presi in considerazione. Nello specifico di nota un incremento di 1334 per quanto riguarda FB, di 465 utenti per Instagram e di 929 su Linkedin. Viene quindi registrato un incremento complessivo di 2728 utenti, con un incremento calcolato del 63.95% rispetto al dato di partenza di 4266 e di 6994 utenti misurati al 31.12.2019. Di fatto l'obiettivo viene raggiunto con una percentuale di 127.89% rispetto al target fissato all'incremento del 50%.

SERVIZI PER LAVORO NORD - OVEST

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>1</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td>Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td>SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td>Maggiore stabilità economica.</td><td>Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.</td><td>Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.</td><td>Marzo-giugno-settembre-dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019</td><td>100%</td><td>131.44%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance PO SERVIZI PER IL LAVORO NORD - OVEST</td><td colspan="5">Dalle analisi e dalle rilevazioni dell’ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda i Servizi al Lavoro Nord Ovest per una percentuale totale del 131.44%
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>BUDGET 2019</td><td>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</td><td>RISULTATO %</td></tr>
<tr><td>Servizi al Lavoro Nord Ovest</td><td>€ 1.229.500,00</td><td>€ 1.616.115,00</td><td>131.44%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Joshua 4: Implementare il sistema di candidature on line tramite il portale Joshua			100%	100%
Relazione sulla performance PO SERVIZI PER IL LAVORO NORD - OVEST	Le candidature on line tramite il portale Joshua (cv express) nel 2019 rispetto al 2018 si sono incrementate del 440 %, si è passati dalle n.233 del 2018 alle n. 1257 candidature del 2019. Il risultato è stato raggiunto in quanto il personale è stato sensibilizzato all'importanza di far conoscere agli utenti questa opportunità ed è stato inoltre illustrato agli utenti stessi durante i workshop. Nuove progettazioni per categorie svantaggio (laboratori sociali quartiere), casse integrazioni e aziende in crisi (azione di rete per il lavoro)				

CPI CINISELLO

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti ed attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive	Marzo - giugno - settembre - dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019 riferiti al CPI Cinisello			100%	131.44%
Relazione sulla performance PO CPI CINISELLO	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda i Servizi al Lavoro Nord Ovest per una percentuale totale del 131.44% Il risultato del servizio CPI Cinisello fa riferimento al Servizio Al Lavoro Nord Ovest, in quanto le misurazioni sono complessive dell'area lavoro a cui fa riferimento il servizio.				

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Servizi al Lavoro Nord Ovest	€ 1.229.500,00	€ 1.616.115,00	131.44%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende	Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo - Maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti individuati	Maggio - settembre - Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta dei servizi erogati dal CPI Cinisello			100%	100%
Relazione sulla performance PO CPI CINISELLO	Le candidature on line tramite il portale Joshua (cv express) nel 2019 rispetto al 2018 si sono incrementate del 440 %, si è passati dalle n.233 del 2018 alle n. 1257 candidature del 2019. Il risultato è stato raggiunto in quanto il personale è stato sensibilizzato all'importanza di far conoscere agli utenti questa opportunità ed è stato inoltre illustrato agli utenti stessi durante i workshop.				

CFP AREA RISTORAZIONE

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td>Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td>SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td>Maggiore stabilità economica</td><td>Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019</td><td>Monitoraggio dei risultati economici raggiunti ed attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive</td><td>Marzo - giugno - settembre - dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Raggiungimento dei risultati economici complessivi, previsti nel piano programma 2019 per l’area di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale</td><td>100%</td><td>116.25%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE</td><td colspan="5">Dalle analisi e dalle rilevazioni dell’ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio CFP Area Ristorazione per una percentuale totale del 116.25%
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>BUDGET 2019</td><td>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</td><td>RISULTATO %</td></tr>
<tr><td>CFP Area Ristorazione</td><td>€ 1.106.000,00</td><td>€ 1.285.690,00</td><td>116.25%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI DA CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai Cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-Ottobre	Ottobre
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-Maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-Settembre-Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	100%

Relazione sulla performance CFP AREA RISTORAZIONE	**SESTO** Raggiunto in quanto circa 240 Allievi hanno: N° 190 Allievi in Dote ordinamentale N° 17 allievi in apprendistato N° 20 allievi in Duale Progetto scuola impresa coinvolti 11 classi N° 7 allievi Progetto EMERGO N° 10 allievi EDUCAPARI per un totale di 162 ore N° 1 Stage Estivo 200 ore Corsi DUL N° 3 per un totale di 41 corsisti pari a 120 ore Corsi Formazione Continua e Permanente n° 13 corsi con 142 allievi Bar didattico: coinvolti 11 classi circa 200 allievi Serata a tema: coinvolti 4 classi circa 80 allievi N° 20 Catering e Banqueting coinvolti tutte le classi per un totale di ore 160 Produzione panettone artigianale coinvolti 25 allievi per un totale di ore 20 Fiera dell'artigianato 60 allievi pari a 4.800 ore Manifestazione sul territorio Nazionale (Coldiretti Milano, Bologna, Matera) allievi coinvolti 28 per un totale di ore pari a 1.120 Progetto Accademy di pasticceria 12 allievi per un totale 2.160 ore Metropolitan Football Cup coinvolti 28 allievi per un totale di 672 ore Attivita di Orientamento(Campus Open Day Microinserimento) coinvolti N° 20 allievi Attività di formazione: attestato Corso avanzato Online sulla dislessia- 50 ore di formazione Incontro su Violenza Domestica 4 ore **PIEVE EMANUELE** Raggiunto in quanto 98 allievi hanno: N° 2 allievi in alternanza scuola lavoro N° 8 allievi Progetto scuola impresa Serata a Tema: Coinvolti n°21 allievi per un totale di ore 126 N° 6 Catering e Banqueting Progetto Texeere N° 8 allievi Microinserimenti N° 8 allievi Fiera dell'artigianato 30 allievi pari a 2.400 ore Produzione Birra Artigianale coinvolti 20 allievi per un totale di ore 24 N° 1 corsi DUL

CFP AREA MECCANICA E BENESSERE

Obiettivi

Obiettivo	1	**EFFICACIA PRODUTTIVA**
Obiettivo padre	1	**EFFICACIA PRODUTTIVA**

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi, previsti nel piano programma 2019 per l'area di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale			100%	116.81%

Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio CFP Area Meccanica e Benessere per una percentuale totale del 116.81%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
CFP Area Meccanica e Benessere	€ 1.079.000,00	€ 1.260.403,00	116.81%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	100%

Relazione sulla performance PO CFP AREA MECCANICA E BENESSERE	Allievi totali DDIF 278 193 allievi delle classi 2°-3°-4° hanno fruito di più servizi aggiuntivi rispetto all'offerta DDIF 85 allievi delle classi 1° hanno fruito di almeno un servizio aggiuntivo rispetto all'offerta DDIF In sintesi sono stati programmati ed erogate: 34 eventi rivolti agli allievi del DDIF con attività didattiche esterne 24 eventi di orientamento esterni\interni a cui hanno partecipato gli allievi del DDIF 2 eventi congiunto fra i CFP dell'area di riferimento (Sesto + Cologno per festa di fine anno e festa di Natale) 3 eventi con laboratorio di acconciatura ed estetica: aperture al territorio 8 progetti attività e azioni finanziate in progetti AFOL o altri enti o Progetto Emergo (Città Metropolitana) o Progetto Pari Opportunità (Comune di Cormano) o Apprendistati per la qualifica e il diploma: 6 meccanica + 8 benessere (finanziamento dote) o Tirocini estivi: 4 mecc + 2 benessere (finanziamento dote) o Progetto Affettività e Salute (Azienda Sanitaria Locale- Cormano) o Progetto Educazione tra Pari (Azienda Sanitaria locale –Milano 1) o progetto artemisia "sulla violenza sulle donne" (Comune Cologno – consultorio) o progetto artemisia" conoscenza del territorio" (Comune Cologno – consultorio) attività extra DDIF o Con Fondazione Meccatronica corso IFTS veicoli a basso impatto ambientale (2° edizione) con 1 iscritto ex allievo CFP Grandi\Afol o Con Fondazione Meccatronica corso IFTS ST MICROELECTRONICS (1° edizione) o 40 ore corso Restauro moto d'Epoca (12° edizione)

CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE

Obiettivi

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td>Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td>SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td>Maggiore stabilità economica</td><td>Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019</td><td>Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.</td><td>Marzo-giugno-settembre-dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Raggiungimento dei risultati economici complessivi, previsti nel piano programma 2019 per i settori di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale</td><td>100%</td><td>121.72%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE</td><td colspan="5">Dalle analisi e dalle rilevazioni dell’ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio CFP Imp. El. Amm. Ven. Inf. per una percentuale totale del 121.72%
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>BUDGET 2019</td><td>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</td><td>RISULTATO %</td></tr>
<tr><td>CFP Imp. El. Amm. Vend. Inf.</td><td>€ 1.015.704,00</td><td>€ 1.236.352,00</td><td>121.72%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Contribuire alla definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati nell'area di competenza			100%	100%

Relazione sulla performance CFP AREA IMP.ELETTRICI AMMINISTRAZIONE

Progetto IOT - Informatica Orientamento Tecnologia, realizzato con il contributo di "Polo degli Impianti e delle Costruzioni"

Il progetto prevedeva quattro attività, tre sono state realizzate, una non è stata realizzata (C) a causa di trasferimento del docente.

Attività di aggiornamento docenti e allievi nelle nuove tecnologie:

A: sessione comune docenti e allievi, durata 30 ore, 12 allievi - realizzata.

B: sessione per soli allievi, durata 30 ore, 9 allievi - realizzata

Attività di orientamento rivolte agli istituti comprensivi del territorio:

D: Realizzazione di moduli formativi di orientamento e contrasto alla dispersione scolastica.

In collaborazione con gli Istituti Comprensivi del territorio Bollatese, Garbagnatese e Limbiatese, organizzazione di moduli didattici laboratoriali rivolti agli allievi con fragilità e a rischio di abbandono, finalizzati all'orientamento alla prosecuzione degli studi.

CORSI REALIZZATI PROGETTO ORIENTAMENTO IOT -2018-19

tipo modulo	Istituto comprensivo	Comune	Orario	ore totali corso	N allievi
Impianti elettrici	IC Rosmini	Bollate	8.00 - 12.00	20	3
Elettrico	IC Montessori	Bollate (Via Verdi)	8.30 - 10.30	8	12
Elettrico	IC Galilei Galilei	Garbagnate	11.30 - 13.30	8	12
Elettrico	IC Giovanni XXIII	Cesate	8.30 - 10.30	10	10
creazione siti web	IC Leonardo Da Vinci	Senago	10.15 - 13.15	24	2
Informatico	IC F. lli Cervi	Limbiate (Verga)	14.30 - 16.30	4	7
Elettrico	IC L. Da Vinci	Limbiate	8.30 - 12.30	4	8
Informatica	IC Brianza - SMS Leopardi	Bollate	14.30 - 16.30	10	3
			TOTALE	88	57

Progetti PON di Riorientamento finalizzati al successo formativo realizzati con Istituto superiore "Mattei" di Rho

Ente finanziatore: Progetto FSE-PON " Per la scuola, competenze e ambienti per l'apprendimento" 2014-2020. Avviso pubblico 2999 del 13/03/2017 " Orientamento formativo e rio-orientamento" . Asse I – Istruzione – Fondo Sociale Europeo (FSE) Obiettivo Specifico 10.1 – Azione 10.1.6: azioni di orientamento, di continuità, e di sostegno alle scelte dei percorsi formativi, universitari e lavorativi. 10.1.6A-FSEPON-LO-2018-41 " LAB CO ORIENTA"

N° 2 Edizioni

	Edizione 1 – coinvolti 20 allievi del Mattei di Rho, 9 incontri , 30 ore totali Edizione 2 – coinvolti 20 allievi del Mattei di Rho , 9 incontri, 30 ore totali Coinvolti coordinatore del CFP, due docenti del CFP, una psicologa esterna. **Progetto Cesate Dachau** Il progetto è consistito in tre fasi – Fase 1 lavoro didattico di preparazione (dicembre 2018 – marzo 2019) Fase 2 Visita di istruzione a Dachau (Marzo 2019) Fase 3 Lavoro di preparazione agli eventi di restituzione al territorio (25 aprile e evento di istituto) – (aprile maggio 2019) Questa parte ci si riferisce esclusivamente all'evento con Budget proprio ed aggiuntivo, la visita di istruzione a Dachau finanziata con la forma della borsa di studio per allievi meritevoli deliberata dal comune di Cesate. USCITA DIDATTICA A DACHAU: N. 3 GIORNI DAL 1 AL 3 APRILE 2019, 28 ALLIEVI PARTECIPANTI, DUE INSEGNANTI E UN EDUCATORE. Progetto Ausing Sociale - in rete con il comune di Garbagnate, cooperative terzo settore, servizi al lavoro di AFOL Metropolitana. Il progetto è consistito in una collaborazione della sede di Cesate all'interno del più ampio progetto " Nessuno escluso", rivolto ad utenti Aler. Incontri di educazione Ambientale, risparmio energetico, sviluppo di buone prassi energetiche nella propria abitazione: N° 2 incontri, totale 4 ore, 12 utenti, due docenti CFP Cesate Laboratorio elettrico, piccola manutenzione elettrica casalinga: N° 2 incontri, totale 4 ore, 10 utenti, due docenti CFP Cesate Progetto Emergo: azioni di sistema, reti per il lavoro in ambito disabilità Nell'ambito del più ampio progetto che ha coinvolto AFOL Metropolitana, è stata gestita la sperimentazione nel progetto finalizzato a modellizzare le modalità di alternanza per allievi D.A. Le attività svolte per ogni allievo sono state: Scouting aziendale, colloqui individuali di conoscenza e preparazione allo stage, monitoraggio stage, valutazione finale dell'esperienza. Sono stati coinvolti 6 allievi, 6 aziende, il progetto è stato gestito da 6 tutor stage e due referenti per lo scouting aziendale. PROGETTI/SERVIZI AGGIUNTIVI AL DDIF - SENZA BUDGET PROPRIO ED AGGIUNTIVO

	Progetto Cesate Dachau Preparazione alla visita didattica e agli eventi pubblici: CLASSI COINVOLTE: N. 4 TERZE, TOTALE ALLIEVI 61 (DI CUI 3 APPRENDISTI) Incontri con rappresentanti ANPI di Cesate e Garbagnate: N. 5 incontri di due ore rivolti ciascuno ad una classe. Incontri di preparazione alla recita del 24 aprile e agli eventi finali di progetto presso il CFP N° 10 incontri di due ore - 9 allievi, 30 ore totali, tre docenti Partecipazione alla manifestazione comunale del 25 aprile e recita pubblica presso la sala consiliare: n° 15 Allievi, tre docenti Recita finale di restituzione a tutti gli allievi: Evento del 15 maggio, presso la sala consiliare, rivolto con due turni a tutti gli allievi del CFP che non si trovano in alternanza, classi prime, terze e quarte per un totale di 173 allievi **Progetto con CPIA (Centro provinciale Istruzione Adulti) per il contrasto alla dispersione scolastica, realizzato con CPIA di Monza, punto di erogazione di Limbiate** N° 5 allievi del CFP di Cesate (quindicenni o sedicenni pluriripetenti senza licenza media) sono stati accompagnati al conseguimento della licenza media nel giugno 2019. **Progetto Educazione all'affettività e alla sessualità** in collaborazione con il consultorio di Garbagnate Milanese CLASSI COINVOLTE: N. 3 SECONDE, TOTALE ALLIEVI 64 TOTALE INCONTRI: N. 3 di due ore ciascuno **Progetto contrasto al cyberbullismo** in collaborazione con il consultorio di Garbagnate Milanese CLASSI COINVOLTE: N. 3 QUARTE TOTALE ALLIEVI 36 TOTALE INCONTRI: 2 di due ore ciascuno **Progetto PREVENZIONE del Disagio e delle Dipendenze** in collaborazione con la ASST Rhodense CLASSI COINVOLTE: N. 4 TERZE TOTALE 61 ALLIEVI - TOTALE INCONTRI: 2 di due ore ciascuno

	Promozione del volontariato incontri con AVIS, AIDO e ADMO operatori delle associazioni AVIS, AIDO e ADMO CLASSI COINVOLTE: N. 4 TERZE E N. 2 QUARTE TOTALE 97 ALLIEVI TOTALE INCONTRI: 2 di due ore ciascuno **Progetto Buone Vibrazioni – Benessere attraverso la musica - Workshop e laboratori** collaborazione con l'Amministrazione Comunale e la Biblioteca di Cesate CLASSI COINVOLTE: N. 6 TOTALE 35 ALLIEVI TOTALE INCONTRI: 7 di due ore ciascuno. **Progetto UNPLUGGED – contrasto alle dipendenze di ogni genere in collaborazione con ATS Milano (dott.ssa Duregon)** CLASSI COINVOLTE: N. 3 PRIME N. allievi 75 TOTALE INCONTRI: 12 per classe **Campus e Open Day:** Campus presso Città di Garbagnate Milanese evento comunale per tutte le SMS 26/10/2019 Campus presso Senago evento unico per tutte le SMS 26/10/2019 Campus presso Solaro evento "scuola vo cercando" evento comunale per tutte le SMS domenica 10/11/2019 Open Day 19/1 2019 coinvolte 6, tutti i docenti Open Day 30/11 2019 coinvolte 6 classi, tutti i docenti **Altri corsi rivolti alla cittadinanza e gestiti in partenariato con enti territoriali** corso serale di italiano per stranieri (CPIA, Comune di Cesate, ARCI, AFOL) CLASSI COINVOLTE: N. 2 N. allievi 25 (15 + 10) TOTALE INCONTRI: n. 2 A SETTIMANA DAL 23/10/2018 FINO AL 30/05/2019 due ore a incontro corso pomeridiano di Spagnolo (Comune di Cesate) CLASSI 2 - N. allievi 25 (15+10) TOTALE INCONTRI: n. 2 A SETTIMANA DAL 23/10/2018 FINO AL 30/05/2019

DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI

OBIETTIVI

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td>Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td>SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td>Maggiore stabilità economica</td><td>Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019</td><td>Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.</td><td>Marzo-giugno-settembre-dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Raggiungimento dei risultati economici complessivi, previsti nel piano programma 2019 per l’area di competenza in relazione con le schede di budget inviate alla struttura amministrativa centrale</td><td>100%</td><td>145.26%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI</td><td colspan="5">Dalle analisi e dalle rilevazioni dell’ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio Disabilità Fragilità e Fasce Deboli. per una percentuale totale del 145.26%
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>BUDGET 2019</td><td>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</td><td>RISULTATO %</td></tr>
<tr><td>Disabilità Fragilità e Fasce Deboli</td><td>€ 554.531,00</td><td>€ 805.515,84</td><td>145.26%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Obiettivo	1	FAVORIRE L'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Favorire l'incontro tra domanda e offerta	Garantire il livello di incontro domanda e offerta previsto	Monitoraggio della situazione dell'incontro domanda offerta	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Rapporto tra gli utenti collocati e gli utenti presi in carico			20%	16.15%
Relazione sulla performance DISABILITA FRAGILITA E FASCE DEBOLI	Sui 161 utenti in carico al Sisl gli avviamenti sono stati 26 pari al 16,15%				

DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019 riferiti all'ambito territoriale del Sud - Est			100%	108.97%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda la Direzione territoriale Sud - Est per una percentuale totale del 108.97%

Il dato è il risultato del confronto tra i budget previsti dai piani programma e il valore della produzione dei servizi che riferiscono all'area territoriale Sud - Est, come di seguito dettagliato:

SERVIZIO	**BUDGET 2019**	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2019**	**RISULTATO %**
Svantaggio e Fasce Deboli	€ 1.642.038,08	2.022.647€	123,18%
Servizi al Lavoro Sud-Est	€ 1.213.700,00	1.164.820€	95.97%%
Ex Formazione Continua per il mercato del lavoro	193.730€	212.070€	109,44%
CFP San Donato e Melegnano	2.020.000€	2.371.315€	117,39%
CFP Rozzano	1.404.000€	1.434.824€	102,20%
Centri di Partecipazione Cittadina	339.876€	236.968€	69,72%
CPI Melzo	784.200€	956.435€	121,96%
Formazione Continua e Permanente Sud Est	290.000€	297.610€	102,62%
Direzione Territoriale Sud Est	*€ 7.103.344,08*	*€ 7.740.201,00*	*108.97%*

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per l'ambito territoriale del Sud - Est			100%	100%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	La misurazione è il risultato delle medie relative all'obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei seguenti servizi: - Servizi per il Lavoro – Sud Est - CPI Melzo - Formazione Continua e Permanente Sud Est - CFP San Donato e Melegnano - CFP Rozzano - Svantaggio e Fasce Deboli - Centri di Partecipazione Cittadina Per le relazioni dettagliate si rimanda alle schede obiettivo INNOVAZIONE PRODUTTIVA dei singoli servizi.

Performances

Performance	1	Godimento Ferie Area Territoriale Sud – Est		
Performance padre	1	Godimento Ferie A Livello Aziendale		
PROGRAMMAZIONE				RENDICONTAZIONE
Risultato atteso		***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai Territori entro il 31/12/2019		Rilevazione grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati alle Aree e ai territori	Dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato		***Target***	***Risultato***
	Rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi “godimento ferie” assegnati sia a livello di settore che di complessivo ambito territoriale del Sud - Est		100%	100.45%
Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	Dalle rilevazioni effettuate dall’ufficio Capitale Umano e Organizzazioni è risultato l’esaurimento di tutte le giornate di ferie, raggiungendo di fatto l’obiettivo al 100.45% Per il conteggio delle ferie sono state considerate le spettanze annue di tutti i dipendenti rispetto alle giornate di ferie godute. La spettanza annuale ammontava a 3443 gg e sono state godute 3458.5 gg di ferie; Sono state escluse dal conteggio tutte le assenze legate ad aspettative, malattie lunghe e casi eccezionali autorizzati dai responsabili di ogni servizio.			

Performance	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente
Performance padre	2	Qualità Dei Servizi e Soddisfazione del cliente

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi erogati e garantire la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace gestione del cliente	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori,	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale degli indicatori uguali o sopra soglia rispetto al totale degli indicatori riferiti ai settori e all'ambito territoriale del Sud - Est	95%	70%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Qualità dei Servizi, per la Direzione Territoriale Sud Est sono stati presi in considerazione per la misurazione della performance, tutti gli indicatori dei seguenti servizi: - Servizi al Lavoro Sud Est - CFP Rozzano - CFP San Donato e Melegnano - Formazione Continua per il mercato del lavoro - Formazione Continua e Permanente Sud Est - L'incidenza percentuale degli indicatori uguali o spora soglia è pari al 70% e considerando la soglia imposta del 95% non si può considerare raggiunto l'obiettivo. Di seguito il dettaglio degli indicatori presi in considerazione: **TOTALE INDICATORI** / **TOTALE INDICATORI SOPRA SOGLIA** / **%** 30 / 21 / 70% Per il dettaglio degli indicatori analizzati e misurati si riporta alla scheda "Qualità de Servizi e Soddisfazione del Cliente" della Direzione Generale

Performance	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio
Performance padre	3	Incremento produttivo e pareggio di bilancio

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
L'incremento del 5% tra valore di produzione e costo della produzione nel rispetto dei criteri di pareggio di bilancio.	Rapporto, rispetto al 2018, del valore e del costo della produzione.	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Appurato il pareggio di bilancio (Valore della produzione - costo della produzione), si misura l'incremento rispetto all'anno precedente del rapporto tra valore della produzione e costo della produzione (pareggio di bilancio e incremento devono essere entrambi raggiunti)	Pareggio di Bilancio / incremento produttività pari a 5%	7.71%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST

In relazione all'obiettivo di Incremento produttivo e pareggio di bilancio, si riscontra per la Direzione Territoriale Sud Est il raggiungimento del pareggio di bilancio per tutti i servizi che fanno parte dell'area territoriale.

Per quanto riguarda l'incremento del 5%, misurato attraverso il rapporto tra il valore della produzione e il costo della produzione, nonostante il raggiungimento del primo indicatore, risulta raggiunto, in quanto l'indice di incremento rilevato è pari alla percentuale di 7.35% rispetto all'anno precedente. Di seguito i dettagli degli indici di incremento per ogni singolo servizio e dell'area territoriale:

SERVIZIO	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2018**	**VALORE DELLA PRODUZIONE 2019**	**COSTI 2018**	**COSTI 2019**	**INDICE 2018**	**INDICE 2019**	**INCREMENTO 2019**
Svantaggio e Fasce Deboli	1.561.069€	2.022.647€	1.160.157€	1.277.180€	1.35	1.58	17.70%
Formazione Continua per il mercato del lavoro	417.100€	212.017€	244.538€	158.669€	1.71	1.34	-21.66%
Servizi al Lavoro Sud Est	1.842.821€	1.164.820€	1.413.284€	946.741€	1.30	1.23	-5.64%
CFP San Donato e Melegnano	2.064.178€	2.371.315€	1.398.241€	1.422.014€	1.48	1.67	12.67%
CFP Rozzano	1.454.580€	1.434.824€	902.362€	867.989€	1.61	1.65	2.56%
Centri di Partecipazione Cittadina	479.282€	236.968€	433.734€	227.103€	1.11	1.04	-6.00%
Formazione Continua e Permanente Sud Est	257.921€	297.610€	256.251€	268.302€	1.01	1.11	10.21%
CPI Melzo	1.288.693€	956.435€	1.086.508€	796.469€	1.19	1.20	0.91%
Direzione Territoriale Sud Est	*8.076.951€*	*7.740.201€*	*6.895.075€*	*5.167.907€*	*1.39*	*1.50*	*7.71%*

Performance	4	Presa In Carico
Performance padre	4	Presa In Carico

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e i servizi alla formazione	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale dell'utenza fruitrice sia di servizi al lavoro che alla formazione sull'utenza totale, riferita ai settori e al complesso dell'ambito territoriale del Sud - Est	30%	66%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	**Servizi al Lavoro Sud – Est [65.50%]** La presa in carico dei cittadini che si rivolgono ai servizi al lavoro (CPI e sportelli lavoro territoriali) è modulata in base alle specifiche richieste del singolo: dalla richiesta amministrativa della documentazione a supporto di altri servizi alla presa in carico reale finalizzata alla ricerca di un'occupazione. A fronte delle migliaia di utenti che in un anno accedono ai servizi al lavoro, sono molto limitati i dispositivi e le misure che consentono una presa in carico intensiva con un mix di servizi formativi e per il lavoro finalizzati all'inserimento lavorativo (Garanzia Giovani, Dote Unica Lavoro, tirocini). 444 tirocinanti su 620 hanno frequentato un corso sulla sicurezza, 207 su 225 presi in carico in DUL hanno frequentato corsi di formazione professionalizzanti. In totale 651 utenti su 993 presi in carico su percorsi di accompagnamento al lavoro intensivi hanno partecipato a percorsi formativi **CPI Melzo [71.60%]** Nel territorio est è più che consolidato un modello rivolto allo sviluppo di sinergie tra lavoro e formazione. Questo ha significato l'erogazione di progetti che hanno visto una presa in carico e l'erogazione di servizi lavoro e successivamente, percorsi di formazione e riqualificazione pensati, pianificati ed erogati attuando un continuo scambio tra area lavoro - CPI- e area formazione. Di seguito riporto a titolo esemplificativo alcuni progetti che di anno in anno, si ripetono (o si possono ripetere in presenza del finanziamento regionale o di città metropolitana) consolidando un modello che si sviluppa quale continuum tra lavoro e formazione. Tale modello risulta vincente se si mantiene vivo l'obiettivo di dare un Servizio efficace alla persona in tema di sviluppo e crescita dell'occupabilità. I progetti sono: AZIONI DI RETE PER IL LAVORO - Contrasto alla crisi, Dote unica lavoro, Garanzia Giovani e, con riferimento al Piano Emergo rivolto a persone con Disabilità, Dote Disabili e Rete Disabili etc. Al fine di evidenziale i risultati raggiunti in termini numerici nell'anno 2019, faccio riferimento ai corsi di Dote unica al lavoro e ai corsi sulla sicurezza erogati per coloro che sono stati inseriti in un tirocinio extracurriculari. Su 135 persone prese in carico in Dote Unica Lavoro, 128 hanno nel PIP almeno un corso di formazione. Su 312 tirocini, 151 hanno partecipato almeno ad un corso sulla sicurezza. **Formazione Continua Permanente Sud Est [87%]** Il modello già sperimentato con successo negli anni scorsi e volto allo sviluppo di sinergie fra le aree formazione e lavoro è stato esteso con buoni risultati anche nell'attuale configurazione territoriale che unisce i territori del Sud e dell'Est sotto un'unica regia. Nello specifico e per i progetti di mia competenza, le attività hanno riguardato la gestione di corsi sulla Sicurezza per i tirocinanti del territorio di cui AFOL è ente proponente, la Dote Unica Lavoro (dall'1 settembre 2019) ed infine il progetto IFTS Smart Logistics Specialist. Nel complesso, nel corso del 2019, in collaborazione con l'Area lavoro sono state erogate 306 ore di formazione nell'ambito della Sicurezza dei lavoratori per un totale di 684 utenti formati. Di questi 684 utenti 598 fanno riferimento a processi gestiti in sinergia, per una percentuale dell'87% Tralascio, invece, i dati relativi alla formazione permanente, perché il periodo di riferimento è troppo breve per un monitoraggio affidabile, in considerazione del fatto che l'intera area mi è stata affidata all'inizio dell'ultimo quadrimestre ed in assenza di risorse economiche significative sul Progetto DUL. In ogni caso è stato comunque possibile avviare un corso di Contabilità generale che ha visto la partecipazione di 9 iscritti. Infine, Il progetto IFTS ha visto l'iscrizione di 21 partecipanti, di cui 19 hanno ottenuto con successo l'Attestato di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore. Di questi 19, 16 sono stati collocati in collaborazione con gli operatori dell'area lavoro.

	Gestione Disagio e Fasce Deboli [96.7%] L'anno 2019, ha visto una diminuzione di attività legate all'area della formazione permanente. Principalmente l'attività di formazione rivolta a disoccupati ha avuto un finanziamento minore da parte degli enti istituzionali, nella fattispecie la Dote Unica lavoro di Regione Lombardia. Altri progetti sono stati avviati, quali 5 progetti di Housing sociale. In questo anno sono state avviate tutte le attività preliminari alla presa in carico dell'utente, che vedranno però la realizzazione dell'attività formativa solo nel 2020. Alcuni corsi sono stati realizzati nell'area del penale, dove le PAL sono direttamente integrate con i percorsi formativi, che vede alla conclusione il rilascio della certificazione delle competenze. In sintesi i dati: 1 corsi realizzati n. 53 - 2 utenti iscritti n. 530 - 3 beneficiari di PAL/formazione n. 479 - 4. n. ore formazione 2.731. **CFP San Donato e Melegnano [80%]** Gli allievi del terzo anno e, soprattutto, del quarto anno, hanno usufruito di servizi al lavoro forniti direttamente nell'ambito del percorso formativo (aiuto per la predisposizione del CV, simulazione di colloquio, azioni di ricerca del lavoro ecc.). Hanno inoltre usufruito di servizi al lavoro gli allievi che sono stati assunti con contratto di apprendistato ex art. 43 per pe qualifica e/o il diploma. I qualificati/diplomati hanno poi avuto contatti/chiamate dal CPI per ricerche di personale. **CFP Rozzano [100%]** Presso il cfp di Rozzano è attivo da ormai 5 anni un sevizio placement integrato nell'offerta formativa. Tutti i ragazzi del terzo e quarto anno usufruiscono dei servizi al lavoro valorizzati all'interno della dote apprendistato (1500 euro a contratto attivato). Sono stati effettuati i percorsi di avvicinamento ai servizi al lavoro del centro impiego mediante lo strumento del job cafe a cui hanno partecipato una dozzina di allievi in uscita **Svantaggio e Fasce Deboli Sud Est [30%]** Relativamente all'area delle fasce deboli, sono stati intercettati: a) nell'area del PIANO EMERGO: 449 utenti per la Dote Valutazione del Potenziale; 168 Utenti per il Progetto Reti Territorio;223 utenti per le Doti Inserimento e mantenimento al Lavoro; B) Consulenza per Università Cattolica ; C) Progetto Accenture (servizi di welfare manageriale); D) Progetti Area Penale: LIFE 22 utenti; SKILLS 9 utenti; Art UEPE 4 utenti e ART Opera 4 utenti; LOADING 4 utenti; Progetti SPRAR 89 utenti. Complessivamente sono state erogate n. 29.573 ore di servizi al lavoro. (vedi rpatizione di dettaglio sui singoli progetti -file di Monitoraggio)

Performance	5	OCCUPA-MI
Performance padre	5	OCCUPA-MI

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Successo occupazionale (utenti collocati/utenti presi in carico)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Successo occupazionale (utenti ricollocati/utenti presi in carico) sia a livello di settore che di complessivo ambito del Sud - Est	20%	42.18%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	**Servizi al Lavoro Sud Est [48%]** Con riferimento ai servizi di presa in carico intensivi (DUL, GG, tirocini) 479 utenti su 993 presi in carico sono stati inseriti in azienda. **CPI Melzo [47.3%]** Facendo riferimento Dote Unica lavoro abbiamo questa situazione: su 135 persone prese in carico, 45 risultano aver trovato lavoro ovvero il 33,3%. Facendo riferimento ai tirocini: su 312 tirocinanti, alla data odierna - ovvero 13 febbraio 2020- risultano conclusi 163 tirocini e di questi 77 persone hanno un contratto di lavoro; la percentuale è quindi del 47,3%. **Formazione Continua e Permanente Sud Est [80%]** In assenza di dati significativi sulla Formazione permanente per le motivazioni già esposte più sopra, l'unico progetto che prevede una partecipazione attiva dell'area lavoro almeno nella sua ultima fase, è il dispositivo IFTS Smart Logistics Specialist, che come già indicato in precedenza, per l'anno formativo 2018/2019 ha permesso di formare 19 allievi, dei quali 16 sono stati collocati con forme contrattuali che variano dal tirocinio extracurriculare all'apprendistato fino al tempo indeterminato presso le imprese partner di progetto. In tal senso, proprio la presenza di un partenariato ormai consolidato negli anni, tra cui spicca la presenza di ALSEA come collettore delle imprese afferenti al cluster della logistica e delle spedizioni del territorio lombardo, consente un target di collocamento che ogni anno supera ampiamente l'indice dell'80%. **CFP San Donato e Melegnano [45%]** L'ufficio Qualità dei Servizi, in base ai dati analizzati sull'inserimento lavorativo degli allievi diplomati a distanza di sei mesi, ha riscontrato un totale di 32 allievi occupati su un totale di 71 allievi diplomati, raggiungendo cosi la percentuale del 45% **CFP Rozzano [50%]** L'ufficio Qualità dei Servizi, in base ai dati analizzati sull'inserimento lavorativo degli allievi diplomati a distanza di sei mesi, ha riscontrato un totale di 28 allievi occupati su un totale di 28 allievi diplomati, raggiungendo così la percentuale del 50%

Performance	6	Turn over consulenti e collaboratori
Performance padre	6	Turn over consulenti e collaboratori

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Rotazione dei professionisti per implementare competenze, conoscenze e abilità	Incidenza percentuale dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016-2017	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Incidenza percentuale al netto dei somministrati dei nuovi collaboratori incaricati rispetto ai collaboratori incaricati nel periodo 2016/2017	90%	90.15%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	Dalle rilevazioni effettuate dall'Ufficio Capitale Umano e Organizzazione è risultato un livello di turn – over del 90.15% superando il target previsto al 90% La misurazione consiste nel rapporto tra i collaboratori in forza sia nel triennio considerato che nel 2019, rispetto al totale dei collaboratori nel triennio. Il risultato è la media di tutti i tassi di turn over dei servizi appartenenti all'area territoriale Sud – Est, come dettagliato di seguito:

SERVIZIO	COLL. TRIENNIO '16/'17/'19	COLL. 2019	%
Svantaggio e Fasce Deboli	78	9	88.46%
Centri di Partecipazione Cittadina	142	26	81.69%
CFP San Donato e Melegnano	42	2	95.24%
Servizi al Lavoro Sud Est	42	2	95.24%
Formazione Continua e Permanete Sud Est	123	15	87.80%
CPI Melzo	53	5	90.57%
CFP Rozzano	26	2	92.31%

Performance	7	Visibilità AFOL Metropolitana
Performance padre	7	Visibilità AFOL Metropolitana

PROGRAMMAZIONE			RENDICONTAZIONE
Risultato atteso	***Misurazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
Aumentare la visibilità di AFOL Metropolitana e dei servizi erogati tramite piattaforme social	Aumento delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	Dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Aumento del 50% delle iscrizioni da parte di utenti e aziende ai social media istituzionali di AFOL (Facebook, Linkedin, Twitter)	100%	127.89%

Relazione sulla performance DIREZIONE TERRITORIALE SUD EST	Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio comunicazione, si nota un incremento diffuso sui social presi in considerazione. Nello specifico di nota un incremento di 1334 per quanto riguarda FB, di 465 utenti per Instagram e di 929 su Linkedin. Viene quindi registrato un incremento complessivo di 2728 utenti, con un incremento calcolato del 63.95% rispetto al dato di partenza di 4266 e di 6994 utenti misurati al 31.12.2019. Di fatto l'obiettivo viene raggiunto con una percentuale di 127.89% rispetto al target fissato all'incremento del 50%.

SERVIZI PER IL LAVORO SUD - EST

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA
Obiettivo padre	1	EFFICACIA PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Conseguimento dei risultati economici, articolati per area territoriale e per servizio, previsti nel Piano Programma 2019	Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale e con i colleghi per monitorare l'andamento delle attività e lo stato di avanzamento delle entrate/costi di produzione sulla base di dati disponibili nonchè per razionalizzare costi/esigenze organizzative.	Marzo-giugno-ottobre-dicembre	Dicembre
			Predisposizione di strumenti di monitoraggio e analisi dati	Gennaio	Gennaio
			Definizione e realizzazione delle azioni migliorative individuate	Marzo-giugno-ottobre	Ottobre
			Organizzazione di incontri con operatori per monitorare e l'andamento e l'efficacia di alcuni servizi: presa in carico servizi CPI, incrocio domanda offerta, sistema dotale, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, sportelli comunali	Maggio – settembre - dicembre	Dicembre

	Indicatore di risultato	***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	100%	95.97%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST

Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, non si è riusciti a raggiungere il complessivo dei risultati economici per quanto riguarda i Servizi al Lavoro Sud Est. per una percentuale totale del 95.97%%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Servizi al Lavoro Sud Est	€ 1.213.700,00	€ 1.164.820,00	95.97%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Prosecuzione / Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli territoriali Area Sud Est	Promozione e realizzazione di azioni e incontri con attori territoriali per la rilevazione di nuove e specifiche esigenze dei fruitori dei servizi	Gennaio – febbraio-marzo	Marzo
			Progettazione, verifica di fattibilità ed eventuale avvio di nuovi servizi emersi dall'analisi preliminare di esigenze degli stakeholder, con particolare attenzione a : Il tasso di innovazione (basso, medio, alto); gli strumenti di valutazione e risorse a supporto.	Gennaio -Giugno	Giugno
			Ricognizione, analisi ed eventuale partecipazione a bandi pubblici e privati per l'avvio di nuovi progetti a livello territoriale	Da gennaio	Trimestrale
			Raccordo con altri servizi e aree di AFOL Met per individuare ed implementare l'offerta dei servizi: incontri con PO	Da gennaio	Trimestrale
			Supporto alla direzione nel monitoraggio dei servizi e delle attività innovative	Maggio-ottobre-dicembre	-Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	100%

Relazione sulla performance SERVIZI PER IL LAVORO - SUD - EST	Con riferimento all'area sud è stato aperto lo sportello lavoro di Buccinasco, con un servizio integrativo di marketing aziendale sul Comune e di reportistica (finanziati). E' stato sviluppato il servizio di marketing aziendale in collaborazione con alcuni comuni. Sono stati realizzati in alcuni comuni seminari pomeridiani con aziende, è stato realizzato un hackaton per nuove imprese operanti nel sociale. Con riferimento all'area est cfr relazione P.O di riferimento. Avviata nei CPI la presa in carico dei percettori di reddito di cittadinanza.

CPI MELZO

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale e con i colleghi dell'area sud per monitorare l'andamento dei progetti, valutare nuove opportunità e linee di intervento, razionalizzare costi/esigenze organizzative. In particolare si prevede di confrontarsi stabilmente sulle modalità di intervento delle politiche attive del lavoro: adr, servizio incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, garanzia giovani, reddito cittadinanza, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, monitoraggio dei servizi e report al sistema comunale	Marzo-giugno-ottobre-dicembre	Dicembre
			Partecipazione alle riunioni di coordinamento del CPI al fine di partecipare a definire e applicare il modello individuato	Gennaio- dicembre	Dicembre
			Compatibilmente con la disponibilità da parte del Comune di Melzo di assegnare nuovi spazi, organizzazione del servizio in modo da facilitare l'erogazione delle azioni creando un continuum tra politiche passive e attive al fine di creare anche una maggior stabilità economica	Febbraio- aprile	Aprile
			Definizione e realizzazione delle azioni migliorative individuate	Marzo-settembre	Settembre
			Organizzazione di incontri con operatori per monitorare e l'andamento e l'efficacia di alcuni servizi: adr, incrocio domanda offerta, marketing territoriale, sistema dotale, garanzia giovani, tirocini, ricollocazione/riqualificazione, sportelli comunali	Marzo-settembre	Settembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	121.96%

Relazione sulla performance PO CPI MELZO	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il CPI Melzo. per una percentuale totale del 121.96%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
CPI Melzo	€ 784.200,00	€ 956.435,00	121.96%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Tempi effettivi
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Sinergia tra servizi offerti in tema di lavoro, orientamento, formazione, svantaggio Organizzazione efficace ed efficiente degli sportelli sul territorio est	Definizione di incontri con i comuni dell'est per rilevare necessità, eventuali problematiche e definire e validare azioni adeguate	Febbraio-marzo-aprile	Aprile
			Pianificare e introdurre eventuali azioni individuate	Aprile - Giugno	Giugno
			Ricognizione, analisi ed eventuale partecipazione a bandi pubblici e privati per l'avvio di nuovi progetti a livello territoriale	Da febbraio	Trimestrale
			Raccordo con altri servizi e aree di AFOL Met per individuare ed implementare l'offerta dei servizi: incontri con PO	Da gennaio	Trimestrale
	Indicatore di risultato			Target	Risultato
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati,			100%	100%

Relazione sulla performance PO CPI MELZO	Nel corso del 2019 il servizio inserimento inserimento lavorativo per le persone disabili - SIL- ha permesso di aumentare la sinergia dei comuni nonché, grazie all'ascolto delle esigenze del territorio, individuare sia progetti innovativi quali "Botteghe insegnano", sia rispondere al bando di Gara del Distretto 5 e di Pioltello ottenendo l'affidamento del servizio. Botteghe insegnano è un progetto che ha l'obiettivo di aumentare le postazioni lavorative per le persone prese in carico dal servizio SIL coinvolgendo gli esercenti del territorio. La gara del Distretto 5 è stata valutata particolarmente innovativa e ha ottenuto un punteggio elevato in quanto si è fatto riferimento alla partecipazione di Afol - territorio est- all'iniziativa degli Stati Generali promosso dal forum del terzo settore Adda Martesana. Inoltre nel 2019 sempre la sinergia con i Distretti e i Comuni ha permesso di aprire altre relazioni e creare occasioni di progettuali quali per esempio: Lab Donna con il Distretto 5, Sprar con Offerta Sociale, “ENERGIRA, ENERGIE CHE FANNO GIRARE LA COMUNITÀ di Fondazione Cariplo. Inoltre, molto importante, è sul territorio sud est il Patto per il Lavoro e con esso il Progetto Westfield. Non da ultimo cito la Dote unica lavoro, Garanzia Giovani la cui realizzazione dipende ogni anno dai finanziamenti regionali. Prisma e Orientamento Masate sono infine alcuni progetti rivolti alle scuole del territorio che evidenziano la volontà di mantenere attiva, anche senza finanziamenti, l'erogazione di attività sull'orientamento scolastico che quindi viene proposto redigendo convenzioni ad hoc.

FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE SUD -EST

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Raggiungimento dei risultati economici indicati nel bilancio previsionale 2019 concordato con il DT	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
			Partecipazione incontri con la Dir. Territoriale per analisi e razionalizzazione dei costi	Marzo-settembre	Settembre
			Sviluppo ed attuazione delle misure stabilite	Aprile-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	109.44%

Relazione sulla performance FCP PER IL MERCATO DEL LAVORO	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio Formazione Continua e Permanente Sud Est per una percentuale totale del 109.44%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Formazione Continua e Permanente Sud Est	€ 290.000,00	€ 297.610,00	109.44%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	-	-

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Aggiornamento e implementazione del POF	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Sviluppo e potenziamento dei servizi alle imprese (fondi interprofessionali, formazione industria 4.0)	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	Gennaio-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	100%

Relazione sulla performance FCP SUD EST	Il 2019 si è sviluppato sostanzialmente secondo 2 diverse direttrici strategiche. Da un lato, l'obiettivo è stato quello di consolidare e se possibile rilanciare i volumi di quei progetti, come per esempio la formazione per l'apprendistato art.4, che hanno rappresentato negli anni e rappresentano tuttora la quota produttiva più rilevante ai fini del raggiungimento degli obiettivi di fattorato fissati nella fase ex-ante. Nello specifico, l'introduzione da parte di Città Metropolitana di un dispositivo per la formazione sull'apprendistato a mercato o autofinanziato, accanto e talvolta in sostituzione del suo gemello dotale, ha permesso di risollevare un progetto che negli ultimi 2 anni aveva subito una forte battuta d'arresto per a causa di uno stanziamento di risorse economiche pubbliche del tutto marginale ed insufficiente a coprire la domanda di formazione proveniente dalle imprese del territorio. Dall'altro lato, si è cercato di reperire sul mercato nuove forme di finanziamento attraverso la proposta di contenuti di formazione innovativi, che potessero incontrare il favore delle imprese poste di fornte alla necessità di valorizzare il proprio capitale umano. Un'approccio che ha condotto nel corso del 2019 a nuove e proficue collaborazioni con partner di progetto come P4I e Ticonzero, ed avviare progetti a valere sui fondi interprofessionali di maggior rilievo come Fondimpresa, Fonservizi, FonTer e Foncoop. Nel dettaglio, attraverso Fondimpresa è stato possibile presentare un progetto per CSP International costituito interamente da pillole formative in ambito DGPR su piattaforma SCORM. Un progetto per la realizzazione di 3 team building attraverso setting didattici innovativi per l'impresa Nexteria (dalla scuola di equitazione all'utilizzo della musica e di maestri d'arte nella pittura e nella scultura per la formazione dei team di progetto). Sono stati infine accompagnati 280 lavoratori del Gruppo CAP Holding in percorsi di guida sicura e di sensibilizzazione al corretto utilizzo delle vetture aziendali e al pericolo relativo all'uso di dispositivi di telefonia mobile durante la guida. Per concludere, in questo caso in collaborazione con l'area lavoro, anche nel campo della formazione permanente si è cercato di rilanciare un dispositivo in sofferenza cronica come quello di garanzia Giovani. L'idea è stata quella di mettersi in contatto con le esperienze e le start-up più vivaci e innovative del territorio, al fine di creare nuove reti in grado di sostenere modelli sperimentali per favorire l'ingresso nel mercato del lavoro dei più giovani. In quest'ottica, a titolo di esempio e pure se ancora allo stato embrionale, stiamo provando a creare un partenariato con la Scuola Curiel di Rozzano, gli enti locali e la casa editrice Pearson per la realizzazione di percorsi di robotica e approfondimento dell'intelligenza aritificiale con rilascio della relativa certificazione, per poter offrire al mercato del lavoro profili che sappiano rispondere all'emergenza di nuove professionalità nel campo dell'ICT. Un progetto rispetto la cui efficacia, soprattutto in termini di risposta da parte del territorio, potrà essere misurata solo nel corso del 2020.

CFP SAN DONATO E MELEGNANO

Obiettivo

<table>
<tr><td>Obiettivo</td><td>1</td><td colspan="4">EFFICACIA PRODUTTIVA</td></tr>
<tr><td>Obiettivo padre</td><td>-</td><td colspan="4">-</td></tr>
<tr><td colspan="5">PROGRAMMAZIONE</td><td>RENDICONTAZIONE</td></tr>
<tr><td>Stakeholder finale</td><td>Impatto atteso</td><td>Risultato atteso</td><td>Modalità di attuazione</td><td>Tempi</td><td>Tempi effettivi</td></tr>
<tr><td>SOCI
CDA
CITTADINI
PERSONALE</td><td>Maggiore stabilità economica.</td><td>Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.</td><td>Monitoraggio dei risultati economici raggiunti e attuazione, in considerazione dei risultati, di eventuali azioni correttive.</td><td>Marzo-giugno-settembre-dicembre</td><td>Dicembre</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Indicatore di risultato</td><td>Target</td><td>Risultato</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019</td><td>100%</td><td>117.39%</td></tr>
<tr><td>Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO</td><td colspan="5">Dalle analisi e dalle rilevazioni dell’ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio CFP San Donato e Melegnano per una percentuale totale del 117.39%
<table>
<tr><td>SERVIZIO</td><td>BUDGET 2019</td><td>VALORE DELLA PRODUZIONE 2019</td><td>RISULTATO %</td></tr>
<tr><td>CFP San Donato e Melegnano</td><td>€ 2.020.000,00</td><td>€ 2.371.315,00</td><td>117.39%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	-	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende e apertura di nuove sedi/sportelli	Dare seguito ai progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018 e definire nuovi progetti strategici	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Definizione, programmazione e pianificazione dei progetti individuati	Marzo-maggio	Maggio
			Monitoraggio dell'andamento dei progetti di sviluppo aziendale	Maggio-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%
Relazione sulla performance CFP SAN DONATO E MELEGNANO	I servizi erogati nell'ambito del DDIF nell' anno formativo 2018/19 sono stati sostanzialmente gli stessi per quanto riguarda i corsi triennali e i quarti anni. E aumentata del 13% l'acquisizione delle doti di Apprendistato ex art. 43 (quindi dei servizi offerti ad aziende, famiglie e allievi). Abbiamo inoltre attivato (in collaborazione con il Comune di Pantigliate e il CPIA) un percorso di formazione per persone disoccupate o in difficoltà lavorativa, di cui noi abbiamo curato la formazione nel settore ristorazione; il percorso ha portato all' ammissione di una parte degli allievi come privatisti agli esami di qualifica.				

CFP ROZZANO

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2018	Raggiungimento dei risultati economici indicati nel bilancio previsionale 2019	gennaio-dicembre	Dicembre
		Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale per analisi razionalizzazione dei costi	Partecipazione agli incontri con la direzione territoriale per analisi razionalizzazione dei costi	marzo-settembre	Dicembre
		Monitoraggio attività realizzate, ricerca di nuove linee di finanziamento e presentazione di nuovi progetti	Monitoraggio attività realizzate, ricerca di nuove linee di finanziamento e presentazione di nuovi progetti	aprile-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100 %	102.20%

Relazione sulla performance CFP ROZZANO/PIEVE	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio CFP Rozzano per una percentuale totale del 102.20%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
CFP Rozzano	€ 1.404.000,00	€ 1.434.824,00	102.20%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVITA'			
Obiettivo padre	2				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai giovani in DDIF e alle aziende	Avvio di nuovi progetti formativi sul territorio. Implementazione delle nuove linee guida regionali	Aggiornamento e implementazione del POF	marzo-settembre	Settembre
			Sviluppo e potenziamento dei servizi ai cittadini in DDIF	febbraio-dicembre	Dicembre
			Partecipazione attiva ai tavoli di coordinamento tra i referenti dei servizi e dei territori.	febbraio-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100 %	100%
Relazione sulla performance CFP ROZZANO/PIEVE	Sull'asse territoriale del sud Milano l'apertura del cfp di Pieve Emanuele ha consentito di sviluppare un'offerta formativa più articolata, decongestionando la sede di Rozzano. Complessivamente le classi aperte sui due CFP sono passate da 5 a 6. In particolare sulla sede di Rozzano abbiamo deciso di ottimizzare la proposta formativa, aprendo classi al limite della capienza massima consentita (30 allievi). Questo ha permesso di dotare mediamente 28 allievi per ogni classe prima, con un incremento di oltre il 20 % rispetto agli anni precedenti. In uno scenario di contingentamento delle risorse da parte di regione Lombardia. Complessivamente il budget della sede sale da 1.150.000 euro a 1.278.400 con un incremento netto dell'11%.				

SVANTAGGIO e FASCE DEBOLI

Obiettivi

Obiettivo	1	**EFFICACIA PRODUTTIVA**			
Obiettivo padre	-	-			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADIN PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019	- n. 4 incontri di monitoraggio con la Direzione territoriale e le P.O area sud Milano volti a rilevare - stato dell'arte dei progetti e delle attività connesse al Piano in relazione ai diversi obiettivi e loro tempistiche traguardi intermedi e finali; - stato arte dell'utilizzo delle risorse finanziarie messe a disposizione dei singoli progetti - rilevazione delle eventuali criticità emerse e messa a punto dei necessari correttivi - eventuale individuazione di nuove linee di finanziamento.	Marzo-giugno-settembre-dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	123.18%

Relazione sulla performance DISAGIO E FASCE DEBOLI	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, è emerso un raggiungimento complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio Disagio e Fasce Deboli per una percentuale totale del 209.14%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Disagio e Fasce Deboli	€ 1.642.038,08	€ 2.022.647,00	123.18%

Obiettivo	3	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	-	-

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi servizi al cittadino e alle aziende	Ripresa e assestamento dei progetti di sviluppo individuati nel corso del 2018. Promozione incontri con gli attori territoriali(comuni, aziende, terzo settore)	Gennaio-ottobre	Ottobre
			Individuazione e definizione di eventuali nuovii servizi da offrire a cittadini e imprese.	Marzo-luglio	Luglio
			Monitoraggio avanzamento dei servizi e delle attività innovative	Bimestrale	Effettuato
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati, sia per settore che per collocazione territoriale			100%	100%
Relazione sulla performance DISAGIO E FASCE DEBOLI	Tempistiche, modalità di attuazione, indicatore di risultato rispettati. Ripresa e assestamento dei progetti 2018.. Proseguo con i percorsi di formazione dei 5 progetti di housing sociale (comuni di Paullo, San Giuliano, Rozzano, Corsico, Trezzano). Approvazione progetti LIFE, SKILLS, ART UEPE, ART OPERA,LOADING, FARO, (area penale) in raccordo con comuni del territorio e area milanese ; approvazione e realizzazione del Progetto Energia dei Legami; Progetto Rotary per 75 richiedenti asilo; progetto Accenture (welfare aziendale); Progetto Texere (Fondazione Cariplo-3°annualità); sportelli assitenti famigliari Ambito Visconteo e Distretto di Cesano.				

CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA

Obiettivi

Obiettivo	1	EFFICACIA PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	1				
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Maggiore stabilità economica.	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019.	Monitoraggio in itinere attività avviate nel 2018 e da concludersi a giugno 2019 per eventuali azioni correttive	gennaio- giugno 2019	Giugno
			Costante adeguamento della pianificazione e della conseguente offerta dei servizi rivolti ai cittadini in funzione della reale domanda rilevata mediante la ricognizione nei Comuni soci delle inevase esigenze in materia di apprendimento.	Aprile – dicembre 2019	Dicembre
			Proposta di revisione delle attuali regole di budgeting aziendali con riferimento ai servizi dei Centri di partecipazione citta quale premessa indispensabile per la loro erogazione	Marzo – maggio 2019	Maggio
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento dei risultati economici complessivi previsti nel Piano Programma 2019			100%	69.72%

Relazione sulla performance PO CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA	Dalle analisi e dalle rilevazioni dell'ufficio Programmazione e Amministrazione, non si è raggiunto il complessivo dei risultati economici per quanto riguarda il servizio Centri di Partecipazione Cittadina, per una percentuale totale del 69.72%

SERVIZIO	BUDGET 2019	VALORE DELLA PRODUZIONE 2019	RISULTATO %
Centri di Partecipazione Cittadina	€ 339.876,00	€ 236.968,00	69.72%

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio di nuovi progetti di formazione permanente per le comunità locali e potenziamento dei servizi già erogati.	Sviluppo dell'attività di progettazione dei servizi, con coinvolgimento degli altri responsabili AFOL dei servizi ai cittadini e dei referenti sui territori comunali.	marzo- settembre 2019	Settembre
			Ampliamento della platea dei Comuni Soci richiedenti i servizi di AFOL per la propria comunità	Settembre -dicembre 2019	Dicembre
			Monitoraggio periodico del tasso di incremento	Maggio, ottobre, dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	0%

Relazione sulla performance PO CENTRI DI PARTECIPAZIONE CITTADINA	Non è stato possibile raggiungere il risultato atteso a seguito di molteplici fattori ostativi che hanno addirittura contribuito a contrarre l'offerta formativa: ✓ Scadenza in corso d'anno di n.2 appalti di servizi (Spazio Igloo Comune di Zibido S.Giacomo – valore a bilancio 35.000 euro- e Civico Istituto Musicale Comune di S.Donato M.se – valore a bilancio 181.000 euro) e non più riavviati. Entrambi le amministrazioni comunali hanno dovuto procedere all'affidamento del servizio con procedura di gara; Afol Metropolitana non ha partecipato a seguito di una valutazione economicamente non conveniente delle condizioni contrattuali previste nei bandi. ✓ Chiusura della "Scuola Civica d'arte" di S.Donato M.se per la sottrazione degli spazi da parte del Comune, proprietario dei locali che, in ottemperanza al nuovo piano antincendio del plesso, ne ha dovuto cambiare la destinazione d'uso. ✓ Impossibilità per il Responsabile dei Centri di partecipazione cittadina di disporre di un adeguato staff di risorse umane (progettisti, coordinatori didattici e di progetto, segreterie) attraverso cui realizzare sia un'analisi dei bisogni, espressi e inespressi, delle comunità dei Comuni del sud est sia il conseguente ampliamento della gamma dei servizi proposti. Le attuali regole aziendali in materia di budget non autorizzano infatti progetti i cui costi non siano integralmente coperti da ricavi: nel caso dei servizi territoriali, la cui finalità è quella di avvicinare all'apprendimento soprattutto le fasce economicamente più fragili della popolazione cittadina attraverso corsi a tariffe contenute, la piena sostenibilità economica dei costi del capitale umano necessario non può pertanto essere garantita. Il suggerimento potrebbe essere quello di introdurre ulteriori criteri di valutazione di fattibilità dei progetti quali, per esempio, il grado di soddisfazione delle Amministrazioni Comunali per gli interventi realizzati a favore dei propri cittadini che si tradurebbe in una maggior "fidelizzazione" ad Afol. Una maggior diffusione dei servizi territoriali nell'area del Sud Est contribuirebbe inoltre ad una maggior visibilità e conoscenza di AFOL e dei suoi servizi formativi e al lavoro che si intendono promuovere. ✓ Sovrapposizione di ambiti d'azione tra i Responsabili della Formazione Continua e Permanente del Sud Est. L'organigramma aziendale in vigore fino al 31 agosto prevedeva che nell'area sud est di AFOL vi fossero 3 Responsabili della formazione permanente senza una chiara distinzione degli ambiti d'azione. Ciò ha involontariamente generato una sovrapposizione di attività a discapito dei servizi attribuiti ai Centri di Partecipazione Cittadina.

MARKETING DEI SERVIZI

Obiettivo	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
Obiettivo padre	2	INNOVAZIONE PRODUTTIVA			
PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Incrementare l'offerta dei servizi di AFOL ai cittadini e alle aziende	Avvio dell'attività di Marketing dei servizi per ampliare la rete di possibili partner su tutto il territorio	Sviluppo dell'attività di coinvolgimento e pianificazione delle attività relative alla mappatura e al contatto delle aziende presenti sul territorio	marzo- settembre 2019	Settembre
			Ampliamento della platea delle aziende partner	Settembre -dicembre 2019	Dicembre
			Monitoraggio periodico del tasso di incremento	Maggio, ottobre, dicembre	Dicembre
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Incremento del 5% dell'offerta di servizi erogati			100%	100%

Relazione Performance MARKETING DEI SERVIZI	Nel 2019 lo staff marketing ha incontrato 428 aziende sulle 1841 nuove aziende contattate. Nel 2019 lo staff marketing ha avviato un servizio innovativo per Afol Met, ovvero seminari di approfondimento su opportunità, progetti o servizi di interesse per l'azienda. I seminari consentono di contattare e movimentare con notizie riguardanti le proposte di AFOL le 8.739 aziende che costituiscono l'attuale banca dati dello staff marketing. Sono stati organizzati due seminari sullo smart working, un seminario sugli strumenti per l'azienda per agevolare l'inserimento di categorie protette (in collaborazione con INAIL) e un seminario sugli incentivi e bonus occupazionali per le imprese (in collaborazione con ANPAL Servizi). I seminari della durata di due ore sono rivolti ad una platea ristretta di partecipanti (20-25 persone) per dare spazio ad approfondimenti con domande su eventuali specificità tecniche. Nel 2019 è stata anche innovata la modalità di contatto con le aziende; è stato infatti introdotto lo strumento Sendinblue che consente di inviare mail e di visualizzare tassi di visualizzazione e di lettura delle comunicazioni inviate da AFOL. Sono inoltre state avviate con nuovi Comuni soci campagne di marketing aziendale in collaborazione con l'Amministrazione comunale (Buccinasco, Zibido San Giacomo) ed è continuata l'attività con altri comuni che avevano iniziato la sperimentazione nell'anno precedente (Peschiera Borromeo, Pessano con Bornago, Cerro al Lambro).

Obiettivo	5	SUPPORTO AI SERVIZI DI EROGAZIONE
Obiettivo padre	2	

PROGRAMMAZIONE					RENDICONTAZIONE
Stakeholder finale	***Impatto atteso***	***Risultato atteso***	***Modalità di attuazione***	***Tempi***	***Tempi effettivi***
SOCI CDA CITTADINI PERSONALE	Implementare il supporto e l'integrazione dei Servizi per il Funzionamento con i Servizi per l'erogazione.	Migliorare supporto, comunicazione e integrazione tra Funzionamento e Erogazione.	Realizzazione di riunioni finalizzate al miglioramento di integrazione e supporto	Gennaio-Dicembre	Dicembre
			Monitoraggio e analisi	Giugno	Giugno
	Indicatore di risultato			***Target***	***Risultato***
	Raggiungimento degli obiettivi dei Servizi di Line			90%	96.08%

Relazione sulla performance MARKETING DEI SERVIZI

Dalle misurazioni effettuate dall'ufficio Capitale Umano e Organizzazione su supporto ai servizi è emersa una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 96.08%, raggiungendo di fatto la soglia prevista del 90%

Nella misurazione sono stati presi in considerazione tutti gli obiettivi previsti da ogni singolo servizio di ogni area organizzativa, a livello aziendale, di funzionamento, di integrazione organizzativa e di erogazione. Di seguito il dettaglio della misurazione:

TOTALE OBIETTIVI	**TOTALE OBIETTIVI UGUALI O SOPRA SOGLIA**	**%**
102	98	*96,08*