



# COMUNE di CREMA

## Area Servizi al Cittadino

In relazione agli obiettivi specifici del Dirigente di recente introduzione con la delibera di aggiornamento del sistema di valutazione, preme richiamare alcune "partite 2015" che vedono e vedranno un impegno diretto del Direttore di Area.

### 1) Percorso di costruzione partecipata del Piano di Zona 2015/2017 e del Piano operativo 2015.

Il Comune di Crema è Ente capofila dell'Ambito distrettuale Cremasco e coordina i 48 Comuni del territorio per l'attuazione del Piano di Zona. In questo contesto è chiesto al Direttore dell'Area Servizi al Cittadino di presidiare in modo diretto le seguenti funzioni:

- Responsabilità dell'Ufficio di Piano quale organismo tecnico di programmazione del sistema di welfare locale;
- Partecipazione alla Cabina di regia Provinciale presso Azienda sanitaria Locale della Provincia di Cremona;
- Referente tecnico dell'Assemblea Distrettuale dei Sindaci e del Comitato Ristretto;
- Primo interlocutore con funzioni di committenza e controllo per l'Azienda Speciale Consortile Comunità Sociale Cremasca

In relazione a queste funzioni è necessario un impegno diretto del dirigente chiamato a porre in campo competenze manageriali e organizzative oltre che competenze e attitudini di coordinamento di organismi complessi che vedono il coinvolgimento di un'ampia gamma di soggetti istituzionali e non.

In termini di output attesi il 2015 è caratterizzato dalle seguenti principali scadenze:

- 30 Aprile: Approvazione del nuovo Piano di Zona 2015/2017 e sottoscrizione dell'Accordo di programma;
- 31 Maggio: Approvazione del Piano Operativo per l'attuazione del primo anno di realizzazione del Piano di Zona
- 30 Giugno: Approvazione da parte dell'Assemblea dei Sindaci dello schema di nuovo regolamento distrettuale di Accesso ai servizi;
- 31 Dicembre: attuazione dei numerosi obiettivi previsti dal Piano Operativo 2015 (cfr testo integrale del Piano Operativo scaricabile al Link <http://www.comunitasocialecremasca.it/public/upload/file/Piano%20Operativo%202015%20approvato.pdf>)

### 2) Attuazione del percorso Progettuale Wel(l)FARE legami

In coerenza con l'orientamento dell'Amministrazione che vede un forte investimento nel confronto con i quartieri della Città e in continuità con il percorso di riorganizzazione del modello di servizio sociale sulle 5 zone cittadine, il 2015 prevede l'avvio attuativo del Progetto che Fondazione CARIPLO ha voluto finanziare, riconoscendo valore alla dimensione comunitaria del lavoro sociale in atto nel nostro contesto.

In relazione a questo progetto è richiesto al Dirigente di agire come:

- figura di riferimento per l'intera progettualità provinciale per i contatti con Fondazione Cariplo,
- figura tecnica in rappresentanza dell'intero territorio cremasco sia all'interno della Direzione del Progetto sia nell'ambito degli organismi di governance interdistrettuale del progetto, con Cremona, Casalmaggiore, Fondazione Comunitaria, Provincia e con tutti i partner e aderenti

- figura di coordinamento dei diversi attori locali impegnati per l'attuazione operativa dell'azione progettuale in Città e nel distretto cremasco.

In relazione a queste funzioni è necessario un impegno diretto del dirigente chiamato a porre in campo competenze specifiche di change management a supporto dell'introduzione di nuovi modelli di lavoro sociale, oltre che competenze e attitudini di coordinamento di organismi complessi che vedono il coinvolgimento di un'ampia gamma di soggetti istituzionali e non.

In termini di output attesi il 2015 è caratterizzato dalle seguenti principali scadenze:

- 30 Aprile: Costituzione e avvio attività di 3 gruppi di lavoro distrettuali per l'attuazione delle 3 azioni progettuali Patti gener-attivi, Laboratori di Comunità e Civic center;
- 30 Giugno: Approvazione del Piano Formativo previsto dal Progetto (Azione WellFARE lab) del nuovo Piano di Zona 2015/2017 e sottoscrizione dell'Accordo di programma;
- 30 Settembre: avvio operativo delle azioni a diretta ricaduta sui beneficiari e sui contesti territoriali
- 31 Dicembre: primo step di verifica e monitoraggio dell'andamento progettuale (cfr testo integrale del Progetto Wel(l)FARE legami scaricabile al Link [http://www.comunitasocialecremasca.it/public/upload/file/UDP/WellFare%20Legami\\_studio%20di%20fattibilita%20DEF.pdf](http://www.comunitasocialecremasca.it/public/upload/file/UDP/WellFare%20Legami_studio%20di%20fattibilita%20DEF.pdf))

### 3) Presidio di strumenti di coordinamento e partecipazione

L'Amministrazione intende attivare nei settori Scuola e Cultura specifiche azioni di apertura alla collaborazione con altre realtà cittadine.

In particolare si fa riferimento alla rilevante azione intrapresa dall'Assessorato alla Pubblica Istruzione di rinnovato dialogo con le direzioni scolastiche per la costruzione di protocollo di coordinamento, che dovrà vedere, nei prossimi mesi, un'estensione dell'attività ad altri temi e ad ulteriori interlocutori (associazioni di famiglie, operatori del privato sociale, ...).

Inoltre l'Assessorato alla Cultura ha espresso la volontà di avviare un percorso di confronto con il mondo dell'associazionismo culturale, al fine di integrare le possibili risorse e di giungere alla definizione di spazi e organismi di partecipazione/progettazione nel settore culturale, con specifico riferimento al tema del Servizio Museo.

In entrambi i casi, si reputa necessario un impegno diretto del Dirigente per

- il presidio e lo sviluppo di modalità di approccio coerenti e conformi all'indirizzo che intende promuovere partecipazione e alla necessità di salvaguardare il ruolo istituzionale e gli ambiti di competenza dei servizi coinvolti.
- figura di mediazione e di facilitazione per la costruzione di accordi e di scenari condivisi;
- figura di supporto tecnico all'operato dell'Assessore di riferimento.

In relazione a queste funzioni è necessario un impegno diretto del dirigente chiamato a porre in campo attitudini comunicative e di negoziazione verso l'obiettivo entrando in relazione con interlocutori esterni all'ente.

In termini di output attesi il 2015 è caratterizzato dalle seguenti principali scadenze:

- 31 Gennaio: sottoscrizione Protocollo di Coordinamento Comune e Istituti Scolastici Comprensivi cittadini
- 18 febbraio: completamento azioni connesse all'azione "iscrizioni" prevista dal protocollo citato;
- 30 Settembre: sviluppo nuova azione coordinata Comune e scuole nell'ambito del protocollo di coordinamento sul tema Assistenza ad personam;
- 31 Dicembre: costituzione di un gruppo stabile di coordinamento delle associazioni culturali cittadine quale spazio di partecipazione alla programmazione delle attività del servizio Museo.



[illegible]



### 3.4 URP e Protocollo generale

**Missione:**

Attività infirmativa all'utenza su; servizi comunali altri enti cittadini, attività e manifestazioni della città;

**Visione politica:**
**Stakeholders prioritari:**

Cittadini, altri Enti (utenti esterni)

**Personale coinvolto:**

Dirigente: Stanghellini Angelo  
Funzionario Responsabile Servizi al Cittadino: Vantadori Vittorio  
Funzionario Responsabile Ufficio URP e Protocollo: Antonioli Isabella  
Assistenti amm.vi/contabile: Alberti Lauretta, Mazzocchi Rosalia

**INDICATORI**

Quantitativi	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
N. dipendenti del servizio (con quote p.time-mesi assegnaz.)	4,89	4,64	3,78	3,79	3,79	3,79		
n. atti protocollati (in entrata e in uscita)	37626	34299	26311	31210	31210	32000		
n. autorizzazioni uso gratuito per sale e suolo pubblico per manifestazioni/pa	556	546	386	293	293	300		
n. autorizzazioni a pagamento per uso sale e suolo pubblico per manifestazio	99	61	105	195	195	195		
n. iniziative istituzionali /di rappresentanza	14	17	16	13	13	10		
n. segnalazioni per disservizi / necessità interventi ricevute	1039	1091	979	882	882	850		
n. comunicati stampa distribuiti	554	358	492	450	450	300		
Economici e Finanziari	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Spese postali (cap. 290/65)	104.990,36	60.075,44	47.500,00	47.898,29	47.898,29	45.000,00		
Temporal	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Tempo smistamento posta in arrivo - giorni	1	1	1	1	1	1		
Efficacia	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Accessibilità : ore settimanali apertura al pubblico	26	26	25,5	25,5	25,5	25,5		
Efficienza	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
% Rapporto tra addetti e popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%		
Qualità	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Implementazione e pieno sviluppo del sistema di protocollazione informatizzata





## Biblioteca

**Missione:**  
La Biblioteca rappresenta un Servizio qualificato e apprezzato dalla cittadinanza. Gli indici di funzionamento e efficacia del servizio elaborati e presentati alla fine dell'anno precedente sottolineano l'efficienza della struttura bibliotecaria e la sua competitività per qualità dei servizi che la pone ai primi posti in Regione Lombardia. La biblioteca di Crema è entrata a far parte del Sistema Bibliotecario Provinciale quale uno dei suoi poli di riferimento

La Biblioteca rappresenta un Servizio qualificato e apprezzato dalla cittadinanza. Gli indici di funzionamento e efficacia del servizio elaborati e presentati alla fine dell'anno precedente sottolineano l'efficienza della struttura biblioteca e la sua competitività per qualità dei servizi che la pone ai primi posti in Regione Lombardia. La biblioteca di Crema è entrata a far parte del Sistema Bibliotecario Provinciale quale uno dei suoi poli di riferimento

**Visione politica:** l'impegno dell'Amministrazione é concentrato sulle più importanti realizzazioni utili per rendere fruibili gli spazi e i servizi culturali i e per portare al massimo grado possibile la valorizzazione delle eccellenze del patrimonio storico.

**Stakeholders prioritari:**  
Cittadini, redesreti e non, Associazioni Culturali, istituzioni quali l'Amministrazione Provinciale, la Regione e la Soprintendenza. Le reti dei Sistemi Bibliotecario, Turistico e Museale

Cittadini, redesneti e non, Associazioni Culturali, istituzioni quali "Amministrazione Provinciale, la Regione e la Sopraintendenza. Le reti dei Sistemi Bibliotecario, Turistico e Museale

**Personale coinvolto:**  
Dirigente: Stanghellini Angelo

Dirigente: Stanghellini Angelo

**Funzionario Responsabile del Settore Cultura: Moruzzi Francesca**

**Addetti ai servizi culturali:** Saronni Violetta, Vailati Cristina, Faienza Cinzia.

INDICATORI									
Quantitativi	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Abitanti al 31.12	33.982	34.144	34.429	33.557	33.557	33.557	33.557		1
Biblioteca: visitatori all'anno - n.	86.815	101.508	101.833	101.729	101.989	101.989	100.000	260,00	1
Biblioteca: iscritti	15.815	16.123	16.523	16.602	16.648	16.648	17.000	46,00	1
Biblioteca: prestiti - n.	49.529	52.554	52.852,00	54.943	58.956	58.956	55.000	4.013,00	1
Biblioteca: prestiti medi al giorno (tot prestiti / giorni di apertura)	149	163	182,00	184	188	188	188	4,00	1
Biblioteca : incremento dotazione (materiale librario, documentale .... ) - n.	2.497	2.114	2.098	258	298	298	298	40,00	1
Biblioteca: consulenze annue per SBCS	25	28	38	59	84	84	85	25,00	1
Eventi organizzati dal Sistema Bibliotecario nell'anno - n.	58	75	89	95	126	126	120	31,00	1
Economici e Finanziari	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Risorse finanziarie per la Biblioteca (spesa corrente ....) - Euro	363.718,00	334.203,00	343.874,00	300.425,00	300.425,00	300.425,00	318.000,00		
Risorse finanziarie per Sistema Bibliotecario (Risorse complessive enti aderenti efinanziamenti provincia )- Euro	150.852,00	151.623,00	155.403,00	169.480,00	169.480,00	169.480,00	150.000,00		
Risorse finanziarie per attività culturali (totale risorse comunali per Biblioteca, Museo, att.culturali)- Euro	514.570,00	485.826,00	499.277,00	469.905	469.905	469.905	1.087.000,00		
Temporali	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso

Le collezioni del Museo testimoniano una realtà storica molto articolata nel tempo, sebbene circoscritta all'ambito comunale e del territorio circostante e per questo comprendono una parte archeologica, una parte storica artistica e musicale e una parte etnoantropologica.

Le collezioni del Museo testimoniano una realtà storica molto antica e per questo comprendono una parte archeologica, una parte storico artistica e musicale e una parte etnoantropologica. Obiettivo del Museo è quello di comunicare le sue collezioni, la storia ed i beni culturali del territorio, fornendo strumenti di lettura e di interpretazione ai visitatori ed alla comunità locale. L'Ufficio Attività Culturali cura l'organizzazione del calendario degli eventi culturali cittadini. Da sottolineare la sempre maggiore collaborazione con associazioni e privati nella realizzazione di mostre e eventi culturali.

l'impegno dell'Amministrazione è concentrato sulle più importanti realizzazioni utili per rendere fruibili gli spazi e i servizi culturali i e per portare al massimo grado possibile la valorizzazione delle eccellenze del patrimonio storico

Cittadini, residenti e non, Associazioni Culturali, istituzioni quali l'Amministrazione Provinciale, la Regione e la Soprintendenza. Le reti dei Sistemi Bibliotecario, Turistico e Museale

Dirigente: Stanghellini Angelo  
Funzionario Responsabile del Settore Cultura: Moruzzi Francesca  
Addetti ai servizi culturali: Riboldi Simone, Cerioli Giovanna, Piacentini Maria Cristina, Mussi Carla, Dentì Silvano.

[illegible]

## INDICATORI DI PERFORMANCE/sviluppo

Promozione di eventi e manifestazioni finalizzate all'incremento di visitatori del Museo. In particolare l'azione prevede l'organizzazione diretta da parte del servizio museo (senza ricorso a agenzie esterne o associazioni), di una nuova sezione museale finanziata da risorse private e organizzata mediante l'esplicitamento di tutte le procedure di evidenza pubblica necessarie all'acquisizione di beni e servizi connessi alla manifestazione.



### 3.3 SERVIZI AL CITTADINO

#### Missione:

Il settore della Pubblica Istruzione si occupa, nell'ambito del diritto allo studio, di servizi ed interventi finalizzati alla realizzazione del diritto all'istruzione e a facilitare la frequenza scolastica. In particolare i maggiori servizi erogati sono: Ristorazione scolastica, Servizio di pre-post accoglienza scolastica - Assistenza scolastica agli alunni disabili, Dote scuola, Cedole librarie, Contributo comunale libri di testo. In relazione alla Scuola dell'infanzia Comunale: a) il regolare funzionamento in conformità alla norme e agli standard strutturali e gestionali specifici di ogni servizio; b) la gestione delle procedure amministrative relative a iscrizioni, graduatorie e rette; c) la dimensione educativa, didattica, animativa per la promozione della crescita armonica ed integrata del bambino in relazione all'età; d) il rapporto con le famiglie per la promozione della dimensione di collaborazione, corresponsabilità educativa e partecipazione attiva.

#### Visione politica:

Realizzare una scrupolosa pianificazione delle azioni del Diritto allo Studio ed un'adeguata politica tariffaria. Puntuale programmazione scolastica con la condivisione e concertazione della stessa con i Dirigenti scolastici, anche al fine di ottimizzare i servizi.

#### Stakeholders prioritari:

Famiglie e utenti - Istituzioni scolastiche - Associazioni dei genitori

#### Personale coinvolto:

Dirigente: Stanghellini Angelo  
Funzionario Responsabile Servizi Socio - educativi: Zaniboni Elena  
Funzionario Amm.vo: Lucini Paioni Luigina, Mariani Elisabetta  
Assistenti amm.vi: Dendena Maurizio  
Operatore Amm.vo: Inzoli Valentina - Operatore SocioSsistenziale:Cannistrà Maria Antonietta (pt 20/36)nsegnanti scuola materna: Cappelli Ernestina, Caravaggio Emilia, Carelli Piloni Mariangela, Fasoli Stefania, Galmozzi Clara, Guerini Elvira, Patrini Angela, Radici Annalisa, Vailati Debora  
Ausiliari socio-assistenziali: Bettinelli Miraim, Cattaneo Raffaella (pt 30/36), Condello Maria Teresa, Patrini Agostina (pt 28/36), Pellegrini Eleonora 20/36),

INDICATORI									
Quantitativi	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Refezione scolastica: pasti erogati nell'anno - n.	232.193	245.325	245.499	254.442	249.661	249.661	250.000		
N. utenti servizio pre-post scuola	137	151	142	131	114	114	100		
N. alunni disabili assistiti	33	37	48	60	74	74	80		
Dote scuola: n. utenti (studenti)	737	787	682	887	843	843	840		
Cedole librarie: n. cedole	4448	4655	4636	4.346	4.854	4.854	4.800		
Contributo comunale per libri testo: n. utenti	85	62	99	0	0	0	0		
Scuola dell'Infanzia n. posti	168	168	168	168	168	168	168		
Scuole dell'Infanzia n. iscritti	236	212	211	227	203	203	200		
N. Insegnanti scuola infanzia (con quote p.time-mesi assegnaz.)	9,94	9,85	9,52	Uff. personale	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale		
Economici e Finanziari	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Spesa per ristorazione scolastica - Euro (n. impegni definitivi dell'anno)	€ 299.291,19	€ 259.216,45	€ 226.575,07	€ 159.382,06	€ 175.472,82	€ 175.472,82	€ 171.400,00		
Spesa per assistenza ad personam (SAP) - Euro (n. impegni definitivi dell'anno)	€ 317.917,18	€ 349.017,58	€ 374.887,21	€ 427.203,96	€ 528.469,47	€ 528.469,47	€ 620.000,00		
Spesa complessiva per altri interventi diritto allo studio - Euro (n. impegni definitivi dell'anno)	€ 525.671,97	€ 507.702,53	€ 470.259,11	€ 466.682,40	€ 483.873,41	€ 483.873,41	€ 450.000,00		
Scuola dell'infanzia: costo complessivo del servizio €	€ 299.152,10	€ 318.784,78	€ 302.095,58	€ 248.752,64	€ 295.299,08	€ 295.299,08	€ 328.000,00		
Scuola infanzia: costo medio a utente - Euro (costo servizio / utenti iscritti)	€ 71,47	€ 74,98	€ 80,86	€ 98,30	€ 108,87	€ 108,87	€ 129,17		
Scuola Infanzia : grado morosità % (rette non versate / rette dovute in Euro)	non disponibile	non disponibile	11%	11%	11%	11%	11%		
Scuola infanzia: tariffe agevolate % (importo tariffe agevolate / importo tariffe piene)	18%	18%	15%	15%	15%	15%	15%		
Temporal	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Tempo medio accoglimento domande serv. Mensa - giorni	90	79	80	60	67	67	60		
Tempo medio accoglimento domande serv. Pre-post scuola - giorni	66	57	45	45	54	54	50		
Tempo medio accoglimento domande sussidi economici - giorni	37	44	44	0	0	0	0		
Iscrizioni Scuola infanzia: tempo medio di risposta - giorni	94	51	50	60	52	52	50		
Efficacia	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Grado di risposta refezione scolastica - n. utenti in lista d'attesa	1	2	5	10	5	5	5		
Grado di risposta serv. Pre-post - n. utenti in lista d'attesa	0	0	0	0	0	0	0		
Profili SAP: n. ore medie erogate all'anno per utente - ore	31	34	41	50	50,74	50,74	48		
Scuola infanzia: grado saturazione % (n.iscritti / posti)	86%	86%	81%	92%	92%	92%	92%		
Scuola infanzia: lista di attesa - n. utenti	5	12	0	15	15	15	15		
Efficienza	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Spesa per popolazione 3-16 anni per diritto allo studio - Euro (totale impegni / abitanti)	€ 293,35	€ 283,59	€ 264,10	€ 259,55	€ 292,71	€ 292,71	€ 305,91		
Semplificazione: domande on-line / totale domande dei vari servizi dir.studio - %	3%	15%	23%	81%	100%	100%	100%		
Scuola infanzia: grado compartecipazione del costo - % (entrate da rette / spesa del servizio)	23%	25%	28%	28%	28%	28%	28%		
Qualità	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Rapporto educatore/ utente Scuola infanzia - n. (n. medio bambini frequentanti / n. insegnanti)	1 a 20	1 a 18	1 a 20	1 a 20	1 a 20	1 a 20	1 a 20		

#### INDICATORE DI PERFORMANCE

Completamento delle procedure connesse alla nuova gara per il servizio di Ristorazione Scolastica.

E' inoltre prevista una responsabilizzazione specifica sul tema della co-progettazione in relazione all'ambito 2 (servizi di pre e post accoglienza).



INDICATORI									
Quantitativi	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Abitanti al 31.12	33.982	34.144	34.429	33.557	33.557	33.557	33.557		1
Eventi culturali organizzati nell'anno - n.	139	125	123	121	154	154	160	33,00	1
Partecipanti agli eventi culturali organizzati - n.	110.000	91.233	89.900	87.000	89.000	89.000	90.000	2.000,00	1
<b>Economici e Finanziari</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 Atteso</b>	<b>Anno/ Anno Prec.</b>	<b>Effettivo /Atteso</b>
Risorse finanziarie per Attività culturali (spesa corrente ....) - Euro	309.290,00	495.620,00	581.643,00	318.091,00	318.091,00	318.091,00	374.000,00		
Risorse finanziarie per attività culturali (totale risorse comunali per Biblioteca, Museo, att.culturali)- Euro	309.290,00	495.620,00	581.643,00	318.091	318.091	318.091	1.087.000		
<b>Temporal</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 Atteso</b>	<b>Anno/ Anno Prec.</b>	<b>Effettivo /Atteso</b>
<b>Efficacia</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 Atteso</b>	<b>Anno/ Anno Prec.</b>	<b>Effettivo /Atteso</b>
Attività culturali: numero medio partecipanti per evento (n.totale partecipanti / n.eventi)	791,37	729,86	730,89	719	805	805	563		
<b>Efficienza</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 Atteso</b>	<b>Anno/ Anno Prec.</b>	<b>Effettivo /Atteso</b>
Spesa per abitante per attività culturali - Euro (totale risorse comunali per Biblioteca, Museo, att.culturali / abitanti)	9,10	14,52	16,89	9,48	9,48	9,48	32,39		
<b>Qualità</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 Atteso</b>	<b>Anno/ Anno Prec.</b>	<b>Effettivo /Atteso</b>
INDICATORE DI PERFORMANCE									
Promozione di eventi e manifestazioni finalizzate all'incremento della promozione turistica della città, in integrazione con altri settori del comune in relazione al calendario EXPO, nell'ambito del tavolo provinciale della governance del turismo e in collaborazione con agenzie, enti e associazioni cittadine.									





### 3.2 Servizi Sociali di nautura educativa

#### Missione:

I servizi sociali di natura educativa offerti alla cittadinanza sono: asilo nido - centro prima infanzia - centro ricreativo diurno estivo per i quali si garantisce: a) il regolare funzionamento in conformità alla norme e agli standard strutturali e gestionali specifici di ogni servizio; b) la gestione delle procedure amministrative relative a iscrizioni, graduatorie e rette; c) la dimensione educativa, didattica, animativa per la promozione della crescita armonica ed integrata del bambino in relazione all'età; d) il rapporto con le famiglie per la promozione della dimensione di collaborazione, corresponsabilità educativa e partecipazione attiva.

#### Visione politica:

Garantire il regolare funzionamento dei servizi. Consolidare l'attuale modello organizzativo e pedagogico di ispirazione montessoriana. Rafforzare la relazione con i genitori con proposte formative che utilizzino il metodo dell'educazione

#### Stakeholders prioritari:

Famiglie ed utenti dei servizi - Comitati di gestione - ASL e Comunità Sociale Cremasca

#### Personale coinvolto:

Dirigente: Stanghellini Angelo

Funzionario Responsabile: Zaniboni Elena

Funzionario Socio-educativo: Fiorentini Silvia Elisabetta (pt 24/36)

Funzionario Responsabile Asili nido: Bruseghini Ester Assistenti amm.vi: Pavesi Bianca Maria

Operatori amm.vi: Beretta M. Carmela (pt 26/36), Raimondi Elda (pt 25/36),

Educatrici asili nido: Annoni Silvia Chiara, Ardigò Mara, Assandri M. Loretta (pt 24/36), Cicognani Loredana, Ferla Lucia, Fusar Imperatore Samanta (pt 18/36), Maccalli Milena (pt 29/36), Masocchi M. Chiara, Moretti Monica,

Ogliari Tiziana, Pesenti Elena, Putti Silvana (pt 24/36), Raimondi Cominesi M. Stella, Zaniboni Irene

Ausiliari socio-assistenziali: Capelli Gabriella, Kamunazi Veronique, Zanini Alessandra

#### INDICATORI

Quantitativi	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Asilo Nido n. posti	92	92	92	92	92	92	92		
Centro Prima Infanzia n. posti	30	30	30	30	24	24	24		
Centro Ricreativo estivo n. posti	350	350	350	350	350	350	350		
Asilo Nido n. iscritti	146	151	133	146	157	157	150		
Centro Prima Infanzia n. iscritti	48	47	52	55	46	46	46		
Centro Ricreativo estivo n. iscritti	332	314	255	226	168	168	200		
N. educatrici asilo nido (con quote p.time-mesi assegnaz.)	12,50	12,50	12,50	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale		
Economici e Finanziari	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Asilo nido: costo complessivo del servizio €	€ 723.064,67	€ 779.063,72	€ 618.757,05	€ 638.069,38	€ 578.503,64	€ 578.503,64	€ 580.000,00		
Centro ricreativo estivo: costo complessivo del servizio €	€ 94.608,52	€ 100.279,55	€ 77.925,10	€ 88.957,07	€ 70.944,06	€ 70.944,06	€ 70.000,00		
Asilo nido: costo medio a utente - Euro (costo servizio / utenti iscritti)	€ 4.952,50	€ 5.159,36	€ 4.652,31	€ 4.370,34	€ 3.684,74	€ 3.684,74	€ 3.866,67		
Centro ricreativo estivo: costo medio a utente - Euro (costo servizio / utenti iscritti)	€ 284,97	€ 319,36	€ 305,59	€ 393,62	€ 422,29	€ 422,29	€ 350,00		
Asilo nido : grado morosità % (rette non versate / rette dovute in Euro)	non disponibile	non disponibile	26%	21%	12%	12%	10%		
Asilo nido: tariffe agevolate % (importo tariffe agevolate / importo tariffe piene)	65%	71%	59%	33%	42%	42%	50%		
Temporal	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Iscrizioni Asilo nido: tempo medio di risposta - giorni	33	28	33	29	33	33	45		
Iscrizioni Centro Prima Infanzia: tempo medio di risposta - giorni	7	7	7	23	15	15	15		
Iscrizioni centro ricreativo estivo: tempo medio di risposta - giorni	1	1	1	1	1	1	1		
Efficacia	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Asilo nido: grado saturazione % (media n.iscritti mensile / posti)	95%	98%	97%	95%	94%	94%	94%		
Asilo nido: lista di attesa - n. utenti	0	0	3	11	7	7	5		
Centro prima infanzia: grado saturazione % (media n.iscritti mensile / posti)	85%	82%	87%	87%	96%	96%	96%		
Centro prima infanzia lista di attesa - n. utenti	0	0	0	6	6	6	10		
Efficienza	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Asilo nido: grado compartecipazione del costo - % (entrate da rette / spesa del servizio)	19%	17%	26%	35,43%	40,90%	40,90%	40,00%		
Centro ricreativo estivo: grado compartecipazione del costo - % (entrate da rette / spesa del servizio)	24%	22%	27%	19,99%	24,05%	24,05%	24,00%		
Domande on-line servizi infanzia - % (domande on-line / domande totali presentate)	2%	38%	66%	93%	100%	100%	100%		
Qualità	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Asilo nido: gradimento servizio % (indagini customer)	non disponibile	non disponibile	94%	99%	99%	99%	99%		
Centro ricreativo estivo gradimento servizio % (indagini customer)	87%	88%	72% ***	88%	78%	78%	80%		
Rapporto educatore/ utente Asilo nido - n. (n. medio bambini frequentanti / n. educatori)	1 a 8	1 a 8	1 a 7	1 a 7	1 a 7	1 a 7	1 a 7		
Rapporto educatore/ utente Ludoteca - n. (n. medio bambini frequentanti / n. educatori)	1 a 8	1 a 8	1 a 8	1 a 8	1 a 8	1 a 8	1 a 8		
Rapporto educatore/ utente Centro ricreativo estivo - n. (n. medio bambini frequentanti / n. educatori)	1 a 12	1 a 11	1 a 14	1 a 15	1 a 15	1 a 15	1 a 15		

#### INDICATORE DI PERFORMANCE

Nel corso del 2015 si curerà in modo particolare l'azione di supporto tecnico amministrativo per lo studio, l'attuazione e il monitoraggio dei nuovi piani tariffari, presidiando in modo particolare gli indicatori relativi alla percentuale di accessi agevolati e alla percentuale di copertura dei costi a carico delle famiglie.





### 3.1 Servizi sociali

#### Missione:

Il Servizio sociale comunale è l'ambito degli interventi, servizi, progetti che istituzionalmente l'Amministrazione comunale promuove per affrontare le problematiche sociali, garantire risposte al bisogno sociale anche con il concorso di soggetti pubblici e privati e favorire condizioni di benessere ai cittadini. Il servizio sociale professionale si configura quale presa in carico attraverso l'elaborazione di un progetto di aiuto e sostegno alla persona / nucleo familiare.

#### Visione politica:

Investire nelle situazioni di disagio e di povertà con meno prestazioni e con più attenzione ai processi che permettono la responsabilizzazione e l'autorganizzazione delle persone e delle fasce deboli. Ipotizzare nuove prospettive di la

#### Stakeholders prioritari:

Utenti e loro familiari - Associazioni di volontariato, Cooperative sociali, Enti no profit, Comunità sociale cremasca

#### Personale coinvolto:

Personale coinvolto:  
 Dirigente: Stanghellini Angelo  
 Funzionario Responsabile Servizi Sociali: Zaniboni Elena  
 Funzionario Socio-educativo coordinatore Assistenti sociali: Brazzoli Elena  
 Funzionario Socio-educativo: Fiorentini Silvia Elisabetta (pt 24/36) - Mariani Elisabetta  
 Assistenti sociali: Cavalletti Claudia (pt28/36), Frassi Paola (pt 27/36), Geraci Giuseppina, Nigrone Elia, Pedrini Carla, Zucchelli Annalisa (pt 27/36) Patrini Giovanna.  
 Educatori Professionali: Conca Marzia (pt 30/36), Meleri Silvia  
 Assistenti amm.vi: Pavesi Bianca Maria  
 Operatori amm.vi: Beretta M.Carmela (pt 26/36), Raimondi Elda (pt 25/36)  
 Operatori socio assistenziali: Boselli Gisella, Piloni Giuseppe, Procopio Maria Teresa.

#### INDICATORI

Quantitativi	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Affluenza al segretariato sociale - n. utenti	507	400	491	498	712	712	650		
Servizio Minori - ADM - n. utenti	53	60	50	45	31	31	25		
Servizio Minori - TM - n. utenti	81	55	35	36	44	44	44		
Servizio Minori - CAG - n. utenti	20	20	20	20	32	32	32		
Serv. Anziani - SAD - n. utenti	106	94	88	78	74	74	70		
Serv. Anziani - Pasti domicilio - n. utenti	17	14	12	19	21	21	20		
Serv. Anziani - RSA - n. utenti	26	25	25	30	33	33	33		
Serv. Disabili - centri diurni - n. utenti	40	40	39	39	38	38	38		
Serv. Disabili - comunità alloggio - n. utenti	16	15	16	15	15	15	15		
Servizi prossimità sociale - n. utenti	74	72	72	70	68	68	65		
Ass. economica - Contributi - n. utenti	643	612	727	561	346	346	320		
N° dipendenti del Servizio (con quote p.time-mesi assegnaz.)	17,97	19,20	19,28	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale		
N. assistenti sociali (con quote p.time-mesi assegnaz., inclusa coord.)	7,81	7,65	8,06	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale	Uff. Personale		
Economici e Finanziari	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Spesa sociale anziani (impegni definitivi) - Euro	€ 893.949,00	€ 795.544,00	€ 771.523,00	€ 697.205,00	€ 537.718,98	€ 537.718,98	€ 500.000,00		
Spesa sociale minori (impegni definitivi) - Euro	€ 2.194.540,00	€ 2.127.174,00	€ 1.765.874,00	€ 1.669.879,00	€ 1.663.844,39	€ 1.663.844,39	€ 1.750.000,00		
Spesa sociale disabili (impegni definitivi) - Euro	€ 1.180.282,00	€ 1.196.627,00	€ 1.216.882,00	€ 1.130.423,00	€ 1.422.783,12	€ 1.422.783,12	€ 1.400.000,00		
Spesa sociale complessiva (impegni definitivi) - Euro	€ 5.281.143,00	€ 5.193.573,00	€ 4.727.154,00	€ 4.400.193,00	€ 4.623.053,79	€ 4.623.053,79	€ 5.500.000,00		
Spesa pro capite anziani (spesa sociale anziani/anziani>65)	€ 118,31	€ 100,56	€ 95,60	€ 86,39	€ 66,63	€ 66,63	€ 61,96		
Spesa pro capite minori (spesa sociale minori/minori 0-17 anni)	€ 434,65	€ 415,54	€ 340,44	€ 321,94	€ 320,77	€ 320,77	€ 337,38		
Spesa sociale pro capite (spesa sociale complessiva/popolazione 31.12)	€ 155,41	€ 152,07	€ 137,30	€ 127,80	€ 134,28	€ 134,28	€ 159,75		
Risorse per servizi associati (impegni definitivi) - Euro	€ 386.653,00	€ 427.702,00	€ 551.487,00	€ 551.487,00	€ 551.487,00	€ 551.487,00	€ 551.487,00		
Temporalità	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Tempo medio risposta attivazione servizio pasti anziani - giorni	3	3	3	3	3	3	3		
Tempo medio risposta attivazione SAD - giorni	10	10	10	10	10	10	10		
Efficienza	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Interventi domiciliari (interventi/richiedenti) - %	89%	92%	93%	94%	90%	90%	90%		
Segretariato sociale ore apertura sportello - ore settimanali	15	15	15	15	15	15	15		
Ore medie per utente ADM - ore mensili (ore mensili operatore/utente ADM)	5,68	6,40	6,42	7,11	7,00	7,00	6,00		
Ore medie per utente SAD - ore mensili (ore mensili operatore/utente SAD)	17,22	16,69	16,74	14,7	13	13	12		
Efficienza	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Ore medie per utente del Segretariato sociale (ore annue per Segr.sociale / utenti)	0,31	0,39	0,32	0,31	0,32	0,32	1,32		
Costo medio ADM (costo annuo / utenti ADM)	€ 1.350,66	€ 1.075,67	€ 1.167,16	€ 1.333,33	€ 1.010,16	€ 1.010,16	€ 1.010,16		
Costo medio TM (costo annuo / utenti TM)	€ 5.464,42	€ 4.304,78	€ 6.134,20	€ 6.876,00	€ 5.886,40	€ 5.886,40	€ 5.886,40		
Costo medio SAD (costo annuo / utenti SAD)	€ 1.767,52	€ 2.067,52	€ 1.940,73	€ 2.495,32	€ 2.432,50	€ 2.432,50	€ 2.432,50		
Costo medio Pasti Domicilio (costo annuo / utenti Pasti domicilio)	€ 1.275,82	€ 1.529,93	€ 1.308,33	€ 718,06	€ 632,00	€ 632,00	€ 632,00		
Qualità	2009	2010	2011	2012	2014	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso
Standard Assistenti sociali (n. ore annue assistenti sociali / popolazione al 31.12)	0,34	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35		

#### INDICATORE DI PERFORMANCE

Nel corso del 2015 si procederà ad una nuova fase di attuazione del processo di riorganizzazione dei servizi sociali che prevede una sempre più significativa presenza degli operatori all'interno delle 5 zone cittadine. Quest'azione potrà trovare attuazione anche grazie al potenziamento delle risorse umane dedicate a seguito della traduzione operativa dell'Ambito 3 della Coprogettazione- Servizi di prossimità. Ad integrazione di questa azione si pone anche il raccordo con l'iniziativa dell'Amministrazione dei Mercoledì nei quartieri per attività di incontro/ascolto, rilevazione precoce dei problemi e di valutazione e presa in carico delle situazioni.



### 3.4 Sport e politiche giovanili

**Missione:** Sport; gestione utilizzo impianti sportivi (gestione a società sportive); accordo con SCS per gestione Centro natatorio comunale; gestione manutenzione attrezzature; promozione di eventi e manifestazioni sportive

**Visione politica:**  
**Sport:** garantire la piena fruibilità per le altre squadre di tutti gli impianti a disposizione, nonostante i tagli sempre più consistenti alle risorse; supportare la scelta di indirizzo di concedere in concessione alle principali società.

**Stakeholders prioritari:**  
Sport: singoli praticanti e società sportive di Crema e territorio; SCS (per gestione piscina comunale); Provincia di Cremona.  
Politiche giovanili e Orientagiovani: studenti e giovani di Crema o city users; famiglie con figli in

**Personale coinvolto:**  
 Dirigente: Stanghellini Angelo  
 Funzionario Responsabile Servizio Sport: Vantadori Vittorio  
 Funzionario Responsabile Ufficio Orientagiovani: Dell'Olio Maurizio  
 Assistenti amm.vi: Dodi Daniela,

INDICATORI												
Quantitativi	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso			
n. strutture sportive comunali	25	25	25	25	25	25	25					
n. impianti sportivi in concessione	5	6	6	6	6	6	6					
n. società sportive utilizzatrici delle strutture	58	64	66	66	66	66	65					
n. incontri ufficiali sportivi disputati	1063	1088	1087	1100	990	990	950					
n. accessi utenti del servizio orientagiovani	6950	6700	7600	2490	2115	2115	2000					
n. utenti attività di orientamento	2050	2020	1980	1950	1950	1950	1900					
n. colloqui attività di orientamento	150	120	80	40	21	21	20					
<b>Economici e Finanziari</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso			
Risorse finanziarie per la gestione impianti sportivi (spesa corrente ...) - Euro	n. d.	1.090.000,00	885.000,00	780.000,00	824.000,00 (aumentato spese gestionali)	824.000,00	1.085.000,00					
Risorse finanziarie per politiche giovanili - Euro	n. d.	114.000,00	70.000,00	19.600,00	20.800,00	20.800,00	164.000,00					
spesa per incarichi professionali orientamento - pol. Giovanili - Euro	31.740,00	28.600,00	10.000,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00					
<b>Temporali</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso			
Tempo medio prenotazione impianti sportivi - giorni per utenti singoli	15 h	1 h	1 h	1h	1h	1h	1					
<b>Efficacia</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso			
Sport adeguatazza: n.prenotazioni accordate / richieste - %	97	98	98	98	98	98	99					
Orientagiovani accessibilità : giorni apertura annui	290	290	290	290	290	290	290					
<b>Efficienza</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso			
<b>Qualità</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Atteso	Anno/ Anno Prec.	Effettivo /Atteso			
Orientagiovani gradimento servizio % giudizi "buono" e "ottimo" (indagini customer)		75	80	86	85	85						

## INDICATORI DI PERFORMANCE

Implementazione modello di co-progettazione in relazione all'ambito 5 (servizi di apertura e chiusura impianti comunali).



