

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	Servizio 1	Servizio 2	Servizio 3
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	24	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi		
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	12	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP		
		23	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione		
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDIMENTO E CONTROLLO DI GESTIONE	14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato		
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative		
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)		
	UFFICIO TECNICO	21	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio		
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie		
	POLIZIA LOCALE	6	Gestire i servizi demografici		
	POLIZIA COMMERCIALE	7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione		
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	POLIZIA AMMINISTRATIVA				
	SCUOLA MATERNA				
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	18	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa		
	ISTRUZIONE MEDIA				
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE				
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica		
	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE				
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico		
	SERVIZI TURISTICI	19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche		
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE				
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	13	Gestire la pianificazione territoriale		
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.P.	17	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni		
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE				
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana		
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4			
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	20	Progettare e gestire gli Asilo Nido		
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani		
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali		
	SERVIZIO NEFROSCOPICO E CIMITERIALE	9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori		
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	8	Gestire i servizi per i diversamente abili		
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	PIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	1	Erogare servizi cimiteriali		
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI				
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA				
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO				
	SERVIZI RELATIVI ALL'INQUINAMENTO				
	SERVIZI RELATIVI ALL'AGRICOLTURA				
		3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)		

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	MAGGIO Aldo
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	NO
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	ANANIA Elisabetta
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	FALLETTI Bruno
5	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica	MAGGIO Aldo
6	Gestire i servizi demografici	ANANIA Elisabetta
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	FALLETTI Bruno
8	Gestire i servizi per i diversamente abili	GIRINO Marcella
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	GIRINO Marcella
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	CAMPAGNOLA Maura
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	GIRINO Marcella
12	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	GIRINO Marcella
13	Gestire la pianificazione territoriale	MAGGIOTTI Aldo
14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	CAMPAGNOLA Maura
15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	GIRINO Marcella
16	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	CAMPAGNOLA Maura
17	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	MAGGIOTTI Aldo
18	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	ANANIA Elisabetta
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	GIRINO - CAMPAGNOLA
20	Progettare e gestire gli Asilo Nido	NO
21	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni degli impianti sportivi	MAGGIOTTI Aldo
22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni per la viabilità	MAGGIOTTI - MAGGIO
23	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	MAGGIO Aldo
24	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi	ANANIA - GIRINO

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione	2008	2009	2010	2011	
Popolazione residente al 31/12	9.935	9.996	10.008		10.018
di cui popolazione straniera	786	833	873		909
	2008	2009	2010		Saldo Naturale
nati nell'anno	39	109	90		58
deceduti nell'anno	53	117	115		88
immigrati	76	366	393		Saldo Migratorio
emigrati	78	297	356		104
	2008	2009	2010		2011
Popolazione per fasce d'età ISTAT					
Popolazione in età prescolare		656	657		630
Popolazione in età scuola dell'obbligo		676	690		694
Popolazione in forza lavoro		1.486	1.448		1.401
Popolazione in età adulta		5.039	5.061		5.111
Popolazione in età senile		2.139	2.152		2.179
	2008	2009	2010		2011
Popolazione per fasce d'età Stakeholders					
Prima infanzia	360	395	393		345
Utenza scolastica	835	849	878		898
Minori	1.661	1.709	1.709		726
Giovani	1.048	1.037	1.037		1.012
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					
					0

Territorio	
Superficie in Km ²	38
Frazioni	8
Risorse idriche	
Laghi	0
Fiumi	1

Viabilità		
Strade	2008	2009
Statali Km		
Provinciali Km	4	4
Comunali Km	10	10
Vicinali Km	15	15
Autostrade Km	4	4
Tot. Km strade		
		130,79

ANNO 2011								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato
Avanzo applicato	€ 353.317,00		€ 435.948,00		€ 148.300,00		€ -	
1 - Tributarie	€ 1.932.524,02	€ 1.535.404,18	€ 1.943.954,61	€ 1.490.120,76	€ 2.345.600,63	€ 1.550.516,09		
2 - Trasferimento Stato	€ 2.240.021,20	€ 1.779.066,45	€ 2.304.249,51	€ 1.627.234,74	€ 2.276.766,64	€ 1.836.317,47		
3 - Extratributarie	€ 1.346.290,42	€ 804.819,40	€ 1.329.530,24	€ 507.121,99	€ 1.222.005,08	€ 626.931,12		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 831.298,56	€ 489.278,56	€ 830.731,73	€ 564.399,39	€ 1.852.800,06	€ 446.549,75		
5 - Entrate da acc.prestiti	€ -	€ -	€ 996.455,16	€ 178.328,16	€ 485.129,34	€ 25.129,34		
6 - Servizi conto terzi	€ 725.715,51	€ 580.611,70	€ 735.783,73	€ 624.613,58	€ 590.119,33	€ 582.234,27		
Totale entrate	€ 7.429.166,71	€ 5.189.180,29	€ 8.576.652,98	€ 4.991.818,62	€ 8.920.721,08	€ 5.067.678,04	€ -	€ -

Gestione delle Spese									
Titoli	2008		2009		2010		2011		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 4.719.993,32	€ 3.588.297,02	€ 5.272.251,82	€ 3.700.549,52	€ 5.575.513,85	€ 3.670.647,61			
2 - Spese c/capitale	€ 991.683,48	€ 157.804,27	€ 1.827.466,89	€ 118.460,07	€ 2.076.311,72	€ 101.461,81			
3 - Rimborsi di prestiti	€ 540.624,30	€ 540.624,30	€ 697.361,48	€ 697.361,48	€ 611.426,60	€ 611.426,60			
4 - Servizi conto terzi	€ 725.715,51	€ 579.535,27	€ 735.783,73	€ 604.371,60	€ 590.119,33	€ 505.616,76			
Totale spesa	€ 6.978.016,61	€ 4.866.260,86	€ 8.532.863,92	€ 5.120.742,67	€ 8.853.371,50	€ 4.889.152,78	€ -	€ -	

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 546.877,34	€ 220.994,41	€ 680.935,75	€ 212.025,28	€ 902.953,73	€ 519.948,49		
2	Contributi e trasferimenti	€ 335.562,06	€ 183.801,80	€ 580.710,48	€ 389.832,04	€ 867.609,23	€ 363.729,15		
3	Extratributarie	€ 888.890,20	€ 238.053,99	€ 1.178.041,47	€ 815.171,38	€ 1.128.489,47	€ 746.909,35		
4	Contributi conto capitale	€ 2.491.491,29	€ 606.393,60	€ 2.198.125,54	€ 387.941,45	€ 1.969.345,82	€ 794.923,92		
5	Accensioni di prestiti	€ 1.187.203,72	€ 520.176,58	€ 661.441,12	€ 323.853,78	€ 1.155.714,34	€ 573.375,11		
6	Servizi conto terzi	€ 152.504,53	€ 36.770,75	€ 150.927,36	€ 94.725,88	€ 163.339,73	€ 77.031,35		
Totale residui su entrate		€ 5.602.529,14	€ 1.806.191,13	€ 5.450.181,72	€ 2.223.549,81	€ 6.187.452,32	€ 3.075.917,37	€ -	€ -
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	1.845.859,31	1.103.139,18	1.777.011,68	1.257.056,88	2.029.467,58	1.250.349,90		
2	Spese per investimenti	4.805.683,45	1.607.633,96	3.905.763,55	1.470.353,55	4.031.940,89	1.699.939,67		
3	Rimborsi di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
4	Servizi conto terzi	359.207,10	123.098,36	275.448,06	83.230,98	317.247,28	83.373,45		
Totale residui su spese		€ 7.010.749,86	€ 2.833.871,50	€ 5.958.223,29	€ 2.810.641,41	€ 6.378.655,75	€ 3.033.663,02	€ -	€ -

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.880.128,01	€ 1.815.867,84	€ 1.772.481,05	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 379.496,80	€ 355.924,91	€ 358.927,97	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.571.939,31	€ 1.766.531,03	€ 1.743.288,46	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 540.624,30	€ 519.033,32	€ 583.198,52	
Anticipazioni di cassa	€ -	€ 178.328,16	€ 25.129,34	€ -

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+extratributarie	59,41%	58,69%	61,04%	#DIV/0!
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	35,02%	34,85%	40,13%	#DIV/0!
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	34,07%	32,56%	30,33%	#DIV/0!
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	45,16%	47,36%	45,95%	#DIV/0!
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	28,48%	31,67%	29,83%	#DIV/0!
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	14,72%	11,22%	11,40%	#DIV/0!
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+extratributarie	€ 847,24	€ 856,04	€ 940,08	€ -
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 499,36	€ 508,36	€ 618,08	€ -
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 237,76	€ 228,81	€ 248,25	€ -
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 485,82	€ 474,86	€ 467,06	€ -
Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	75,41%	63,55%	69,36%	#DIV/0!
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	100,47%	69,83%	72,05%	#DIV/0!
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	71,37%	61,01%	61,03%	#DIV/0!
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	76,02%	70,19%	65,84%	#DIV/0!

ANNO 2011

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	47,00	48,00	49,00	49,00
Totale unità operative in servizio	53,00	54,00	55,00	55,00

Età media del personale

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	48,83	49,83	50,83	51,83
Dipendenti	47,42	47,47	47,53	45,97
Totale Età Media	32,08	32,43	32,79	32,60

Analisi di Genere

Descrizione	2008	2009	2010	2011
% PO donne sul totale delle PO	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
% donne occupate sul totale del personale	55,31%	54,16%	55,10%	55,10%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Indici di assenza

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	14,65%	18,90%	16,23%	
Malattia + Altro	3,50%	6,45%	3,45%	

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 1.895.627,18	€ 2.162.043,00	€ 1.840.424,00	
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 9.000,00	€ 9.000,00	€ 9.000,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 9.000,00	€ 9.000,00	€ 9.000,00	

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	40,16%	41,01%	33,01%	#DIV/0!
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ 35.766,55	€ 40.037,83	33462,25455	€ -
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 190,80	€ 216,29	€ 183,90	€ -
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	187	185	182	182
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero dipendenti	7,83	8,00	8,17	8,17
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 169,81	€ 166,67	€ 163,64	€ -
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,47%	0,42%	0,49%	#DIV/0!
Spesa complessiva personale				

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	PERSONALE- ISTRUZIONE - MANUTENTIVO							
	TECNICO - MANUTENTIVO							
	MANUTENTIVO							
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e il monitoraggio dei servizi cimiteriali								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000			
Ore/giorni apertura settimanale	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
N. concessioni cimiteriali rilasciate			18	18,00	18		-100,00%	-100,00%
N. domande di concessione cimiteriale			18	18,00	18		-100,00%	-100,00%
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione			32	32,00	32		-100,00%	-100,00%
N. esumazioni da effettuare			32	32,00	32		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti - ore	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo			€ 66.405,97	€ 66.405,97	€ 66.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 24.102,56	€ 20.642,86	€ 16.695,00	€ 20.480,14	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
importo entrate per rinnovo concessioni	€ 25.821,00	€ 103.480,00	€ 61.980,00	€ 63.760,33	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni				20	18		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
MAGGIO Aldo	Segretario		IMPRESA ESTERNA PER SERVIZI CIMITERIALI	30.000 annue stimate				
MARTA FERNANDO	C	12%	ROVETTO Daniela	10%				
PRATO RAFFAELLA	B	20%	COLLERIO Roberta	10%				
CRINITI MAURIZIO	B	15%						
NIGRO GIOVANNI	B	5%						
TARIZZO	C	10%						
QUERIO FLAVIO	B	3%						
SILINI PIETRO	B	75%						
CARETTO GABRIELE	B	3%						
CHIANTARETTO DANIELE	B	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica) - giorni compreso registrazione				2,00	2	0	-2	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				6,65	€ 6,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				30,84%	22,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)				75,69%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				20	18	0	-18	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		POLIZIA MUNICIPALE						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000			
Ql. raccolta differenziata			2883,79	2883,79	2900,00		-100,00%	-100,00%
Ql. totale RSU raccolti			4949,46	4949,46	5000,00		-100,00%	-100,00%
N° sanzioni	10,00	12,00	8,00	10,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N° controlli	60,00	80,00	100,00	80,00	90,00		-100,00%	-100,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	50,00	40,00	50,00	46,67	40,00		-100,00%	-100,00%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)			4949,46	4949,46	5000,00		-100,00%	-100,00%
N° utenze servizio raccolta rifiuti			5237,00	5237,00	5300,00		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati sulla raccolta rifiuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Km. Territorio	38,10	38,10	38,10	38,10	38,10	38,10	0,00%	0,00%
N° illeciti ambientali accertati	12,00	8,00	10,00	10,00	5,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N° passaggi raccolta alla settimana				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	10,00	15,00	12,00	12,33	12,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo			€ 472.049,73	€ 472.049,73	€ 957.212,00		-100,00%	-100,00%
Proventi servizio raccolta rifiuti			€ 334.000,00	€ 334.000,00	€ 850.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati			€ 3.896,50	€ 3.896,50	€ 4.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi raccolta differenziata							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati			15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
N. interventi effettuati			10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
ARAMINI	D	10%	VEDI ALLEGATO					
FORMA	C	16%						
GIANARO	C	25%						
GOFFI	C	16%						
FALETTI	D	20%						
MAGGIO M.	C	16%						
SOZZI	B	10%						
VALENZANO	B	10%						
CHIODI	C	2%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)	58,26%	58,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate controlli) (n. sanzioni/ n.	12,50%	5,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi	12,79%	10,96%	0,00%	-10,96%	OK
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali	0,95	0,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	5,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	3,00	3,00	0,00	-3,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	12,33	12,00	0,00	-12,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio Ql processo/ ql. totali raccolti) (costo del	€ 95,37	€ 191,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	70,76%	88,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	€ 63,78	€ 160,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per intervento rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 83,50	€ 100,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 47,30	€ 95,72	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% disservizio raccolta rifiuti (n. disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)	66,67%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
COSTO DEL PROCESSO. IL SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI INCIDE PER UN QUADRIMESTRE NEL 2010 E INVECE PER TUTTO L'ANNO NEL 2011					

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		ISTRUZIONE -PERSONALE-MANUTENZIONI							
		SCUOLE							
		Ufficio							
Processo 5									
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.									
Stakeholder									
Studenti, famiglie ed insegnanti									
Indici									
	2008/2009	2009/2010	2010/2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10.000				
N° alunni materne ed elementari	668	691	679	679	700		-100,00%	-100,00%	
N° alunni materne, elementari e medie	966	979	980	975	980		-100,00%	-100,00%	
N° domande refezione scolastica accolte	859	935	946	913	900		-100,00%	-100,00%	
N° domande refezione scolastica presentate	859	935	946	913	900		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti refezione scolastica	921	992	998	970	910		-100,00%	-100,00%	
N° pasti	105.745	110.028	107.754	107842	107.800		-100,00%	-100,00%	
N° morosi refezione scolastica	0	205	408	204	350		-100,00%	-100,00%	
N° domande accolte trasporto scolastico	93	97	85	92	80		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate trasporto scolastico	109	120	114	114	85		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti trasporto scolastico	93	97	85	92	80		-100,00%	-100,00%	
N° morosi trasporto scolastico	0	3	11	5	3		-100,00%	-100,00%	
N° km percorsi	32.102	31.556	23.283	28980,33	23.000		-100,00%	-100,00%	
popolazione 3-13 anni			1094	1094	1000		-100,00%	-100,00%	
N° domande pre-post accolte	64	63	72	66	80		-100,00%	-100,00%	
N° domande pre-posti presentate	64	63	72	66	80		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti pre-post	64	63	72	66	80		-100,00%	-100,00%	
N° Morosi pre-post	0	0	12	4	0		-100,00%	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo			€ 409.892,67	€ 409.892,67	€ 407.775,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 316.545,00	€ 355.591,74	€ 359.665,07	€ 343.933,94	€ 335.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica		€ 420.809,57	€ 420.809,57	€ 420.809,57	€ 417.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 36.063,00	€ 27.540,60	€ 25.314,32	€ 29.639,31	€ 27.500,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola		€ 29.412,16	€ 29.412,16	€ 29.412,16	€ 31.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza trasporto scolastico		€ 26.062,08	€ 23.787,92	€ 24.925,00	€ 24.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico		€ 91.341,43	€ 78.464,67	€ 84.903,05	€ 79.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza centri estivi			€ 9.820,00	€ 9.820,00	€ 22.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio centri estivi			€ 20.222,40	€ 20.222,40	€ 27.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ incassati su morosità complessive			€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 21.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ morosità accertate complessive			€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 31.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
VEZZETTO MARZIA	C3 - D1	40%							
DEROSI	C4	15%							
FERRINO	C1	10%							
FORMA	C1	5%							
GIANARO	C1	3%							
MAGGIO M	C1	8%							
MAGGIO A	Segretario	10%							
BRAIDA MARGHERITA	B4	80%							
APRICENA ALESSIO LUCA	C1	40%							
SOZZI	B3	30%							
VALENZANO F.	B3	18%							
ARAMINI	D1	6%							
BERGAMINI		60%							
GOFFI	D1	6%							
GIRINO Marcella	D	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)					99,52%	92,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)					9,76%	11,43%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)					80,17%	94,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)					9,40%	8,16%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)					18,88%	32,99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Indicatori di Efficacia temporale						
Indicatori di Efficienza Economica						
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		81,73%	80,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)		€ 3,90	€ 3,87	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti		€ 0,71	€ 0,76	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		100,77%	88,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)		€ 443,40	€ 387,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		29,36%	30,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo al Km (spesa di competenza/km percorsi)		€ 2,93	€ 3,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		48,56%	81,48%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)		€ 304,86	€ 337,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)		€ 41,07	€ 40,78	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)		66,67%	67,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Settore Servizi di supporto							
		Servizio demografici stato civile							
		Ufficio							
Processo 6									
Gestire i servizi demografici									
Finalità del Processo									
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000				
Ore apertura settimanale	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30		-100,00%	-100,00%	
N. dipendenti del processo			3,50	3,50	3,50		-100,00%	-100,00%	
N. pratiche complessivamente gestite			8536,00	8536,00	8500,00		-100,00%	-100,00%	
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione			12,00	12,00	10,00		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche cittadini stranieri			1101,00	1101,00	1000,00		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello minuti			20	20,00	15		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo			€ 146.230,05	€ 146.230,05	€ 135.400,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Daniela Rovetto	D	90%							
Anania Elisabetta	D3	6%							
Aramini	D1	9%							
Chiodi	C2	9%							
Roberta Collierio	C	90%							
Forma	C1	15%							
Gianaro	C1	14%							
Goffi	D1	12%							
Maggio M	C1	15%							
Laura Josefini	C	100%							
Sozzi	B3	20%							
Valenzano F.	B3	18%							
Simona Caresio	B3	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				0,51	0,51	0,00	-0,51	NOOK	
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,04%	0,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				85,53%	85,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% autonomia dei cittadini veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)				(n. verifiche di 1,09%	1,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa allo sportello				20,00	15,00	0,00	-15,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 14,65	€ 13,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 17,13	€ 15,93	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Amministrativa							
	Servizio Vigilanza							
	Ufficio							
Processo 7								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
Stakeholder								
Cittadini e utenti della strada								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9980	10000			
Km strade territorio	180	185	192	186	192,00	0,00	-1	-1
N. agenti	6,00	6,00	6,00	6	6,00		-1	-1
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	18,00	18,00	18,00	18	20,00		-1	-1
N. ore di vigilanza serale				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	24,00	24,00	24,00	24	25,00		-1	-1
n. ore attività complessive pl settimanali			210,00	210	210,00		-1	-1
N. sinistri	10,00	12,00	14,00	12	10,00		-1	-1
N. controlli C.d.S.	250,00	280,00	292,00	274	295,00		-1	-1
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	20,00	21,00	25,00	22	20,00		-100,00%	-100,00%
N. violazioni globali al C.d.S.	1300,00	1270,00	2710,00	1760	2700,00		-100,00%	-100,00%
Popolazione 25-64 anni	0,00	5.039	5.061	5.050	5.111		-100,00%	-100,00%
N. abusi accertati	7,00	8,00	10,00	8	5,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	35,00	47,00	53,00	45	40,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. controlli attività produttive	20,00	22,00	25,00	22,33	20,00		-100,00%	-100,00%
N. attività produttive	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli su cantieri	15,00	15,00	18,00	16,00	10,00		-100,00%	-100,00%
N. cantieri aperti	85,00	92,00	98,00	91,67	90,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli su attività edilizia	10,00	10,00	10,00	10,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N. attività edilizie	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00		-100,00%	-100,00%
n. volontari di protezione civile			10,00	10,00	10,00			
N. infrazioni sicurezza stradale	1.260	1.230	2.700	1.730	2.500		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni sicurezza stradale	1.250	1.218	2.655	1.708	2.450		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni attività edilizie e produttive	20,00	20,00	20,00	20,00	10,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	30,00	32,00	35,00	32,33	30,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)-MINUTI	10,00	10,00	10,00	10,00	30 min		-100,00%	# VALORE!
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione) -MINUTI	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive-GIORNI (esclusi tempi di terzi)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale			€ 60.144,64	€ 60.144,64	€ 60.000,00		-1	-1
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziamenti da altri Enti				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo			€ 429.245,79	€ 429.245,79	€ 362.912,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
FALLETTI	D3	40						
MAGGIO M.	C	13						
VALENZANO F.	B	21						
CHIODI	C	9						
ARAMINI	D	13						
GOFFI	C	18						
FORMA	C	16						
GIANARO	C	10						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	75,00%	80,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	29,27%	28,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	0,10	0,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,06	0,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	1,25%	0,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	11,43%	11,9%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	1663,28	1666,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	18,52%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	14,89%	13,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	17,45%	11,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	10,00%	5,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)	0,20%	0,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	30 min	0,00	#VALORE!	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	30,00	30,00	0,00	-0,30	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	3,00	3,00	0,00	-0,03	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 34,77	€ 24,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	€ 0,00	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)	€ 9.538,80	€ 9.072,80	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati)	€ 0,00	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

Processo 9

Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori

Finalità del Processo

Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, nonché garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo

Stakeholder

Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie

Indici

	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione 0-18 anni	1.665	1.710	1.712	1695,67	1600	0		
Corso "Diamoci una Mossa" attivato c/o le scuole	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
N. Utenti	0,00	200,00	200,00	200,00	210,00		-100,00%	-100,00%
n. corsi attivati dalle politiche giovanili	3,00	5,00	7,00	5,00	5,00		-100,00%	-100,00%
n. utenti corsi politiche giovanili	42,00	67,00	72,00	60,33	50,00		-100,00%	-100,00%
N° utenti complessivi	42,00	67,00	72,00	60,33	50,00		-100,00%	-100,00%
N° presenza complessiva C.A.G.	0,00	21,00	29,00	16,67	20,00		-100,00%	-100,00%
N° giornate di attività C.A.G.	0,00	120,00	122,00	80,67	100,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 2.040,00	€ 18.145,13	€ 18.394,16	€ 12.859,76	€ 14.500,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani	€ 1.250,00	€ 3.000,00	€ 2.305,00	€ 2.185,00	€ 2.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
VEZZETTO MARZIA	C3 - D1	20%			
APRICENA ALESSIO LUCA	C1	10%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

Media triennio precedente

Performance attesa

Performance realizzata

Scost

ESITO

Indicatori di Efficacia

% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)	0,50%	0,48%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
utenti medi corsi politiche giovanili (n. utenti corsi /n. corsi attivati politiche giovanili)	12,07	10,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)	11,79%	13,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza media (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)	0,21	0,20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)	22,10%	27,40%	0,00%	-27,40%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)	€ 213,15	€ 290,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani)	€ 10,93	€ 9,52	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 7,58	€ 9,06	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SETTORE SERVIZI DI SUPPORTO						
Servizio		Servizio Attività economiche						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Sportello Unico per le attività produttive						
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali, dell'agricoltura e dell'industria nel il rispetto delle norme in materia								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive, Agricoltura, Industria, Artigianato								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000			
N° domande accolte	46	56	67	56	60		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	43	61	68	57	60		-100,00%	-100,00%
N° attività presenti sul territorio	434	434	441	436	430		-100,00%	-100,00%
Nuove attività insediate	22	30	30	27	20		-100,00%	-100,00%
Attività cessate	10	19	16	15	20		-100,00%	-100,00%
N° esercizi di vicinato	140	138	139	139	138		-100,00%	-100,00%
N° attività commerciali	215	218	220	218	200		-100,00%	-100,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	407	409	416	411	400		-100,00%	-100,00%
N° controlli su attività commerciali e produttive	80	75	90	82	80		-100,00%	-100,00%
numero ore di apertura settimanale	24	24	24	24	24		-100,00%	-100,00%
	36	36	36	36	36		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo			€ 163.909,18	€ 163.909,18	€ 128.543,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Elisabetta Anania	D	85%						
Piero Mezzanatto	B3	100%						
Aramini	D1	20%						
Forma	C1	20%						
Gianaro	C1	20%						
Maggio M.	C1	20%						
Goffi	C1	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				98,26%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				6,26%	4,65%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (cessate/attività presenti sul territorio)				3,44%	4,65%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				63,86%	69,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,04	0,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				18,72%	18,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				66,67%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 16,42	€ 12,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	SERVIZIO FINANZIARIO							
Ufficio/Centro di Costo	PATRIMONIO							
Processo 10								
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare il funzionamento, la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9.980	10.000			
n. immobili locati	12	12	13	12	10		-100,00%	-100,00%
n. totale immobili locabili	13	13	13	13	12		-100,00%	-100,00%
N. beni alienati e/o ceduti			1	1	0		-100,00%	#DIV/0!
N. richieste alienazioni			2	2	0		-100,00%	#DIV/0!
n.concessioni rilasciate	19	22	25	22	20		-100,00%	-100,00%
n. richieste concessioni pervenute	19	22	25	22	20		-100,00%	-100,00%
mc di volume edifici riscaldati			52710	52710	50000		-100,00%	-100,00%
mq superfici oggetto appalto pulizie			2170	2170	2170		-100,00%	-100,00%
n. autorizzazioni rilasciate			9	9	5		-100,00%	-100,00%
n. richieste autorizzazioni pervenute			9	9	5		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni			7	7,00	6		-100,00%	-100,00%
Tempo medio Rilascio concessioni			20	20,00	18		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo			€ 122.473,23	€ 122.473,23	€ 116.000,00		-100,00%	-100,00%
provento complessivo locazione	€ 122.953,20	€ 119.459,55	€ 107.357,57	€ 116.590,11	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%
Mq immobili	6453,00	6453,00	6453,00	6453,00	6400,00		-100,00%	-100,00%
Valore complessivo immobili	€ 4.525.191,00	€ 4.389.685,00	€ 4.238.302,00	€ 4.384.392,67	€ 4.000.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva per la gestione calore	€ 208.000,00	€ 208.000,00	€ 208.000,00	€ 208.000,00	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva per le pulizie	€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 213.361,53	€ 199.798,57	€ 201.170,89	€ 204.777,00	€ 242.200,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 197.544,60	€ 308.225,58	€ 322.473,23	€ 276.081,14	€ 309.618,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. totale immobili di proprietà	40	40	39	40	38		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
CAMPAGNOLA	D4	20%						
MAGGIOTTI	D4	30%						
MAGGIO A.	segretario	20%						
CARETTO	B3	20%						
CHIANTARETTO	B3	20%						
CRINITI	B3	25%						
GILARDI	B3	50%						
MARTA	C3	30%						
MOROZZO	D2	10%						
NIGRO	B3	30%						
PRATO	B3	20%						
QUERIO	B3	20%						
TARIZZO	C3	30%						
TRUFFA	D	50%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)	94,87%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio Rilascio autorizzazioni	7,00	6,00	0,00	-6,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni	20,00	18,00	0,00	-18,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 12,27	€ 11,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)	€ 18,07	€ 15,63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per mc gestione calore (spesa complessiva gestione calore/mc volume superfici riscaldate)	€ 3,95	€ 4,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per mq pulizie (costo complessivo appalto pulizie/mq di superficie pulite)	€ 13,82	€ 13,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)	€ 18,98	€ 18,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)	€ 31,73	€ 37,84	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)	42,23%	32,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)	31,09%	26,32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI AL CITTADINO CULTURA BIBLIOTECA						
Processo 11								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9.980	10.000			
Utenti reali	1698	1845	1968	1837	1.800		-100,00%	-100,00%
N. prestiti	6773	7188	7426	7129	7.450		-100,00%	-100,00%
H apertura settimanale	28,00	28,00	28,00	28,00	28		-100,00%	-100,00%
Patrimonio	15484	14969	16498	15650	15.650		-100,00%	-100,00%
n. prestiti con prenotazione on line				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. utenti	7088	8409	8740	8079,00	8.000		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito			30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo			€ 106.263,81	€ 106.263,81	€ 106.925,00		-100,00%	-100,00%
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 600,00	€ 700,00	€ 1.400,00	€ 900,00	€ 1.500,00		-100,00%	-100,00%
Spesa acquisto libri	€ 6.000,00	€ 5.900,00	€ 5.200,00	€ 5.700,00	€ 5.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento iniziative promozione (indagine)	95,00%	95,00%	100,00%	96,67%			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Alessio Canale Clapetto	c3	85						
Marco Saba	b2	100						
GIRINO Marcella	D	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				18,41%	18,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti reali)				3,88	4,14	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				77,78%	77,78%	0,00%	-77,78%	NOOK
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)				71,44%	74,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)				45,55%	47,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito				30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 14,91	€ 14,35	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 10,65	€ 10,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,09	€ 0,15	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 0,57	€ 0,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento iniziative promozione (indagine)				96,67%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Servizi Al Cittadino							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 12									
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP									
Finalità del Processo									
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000	0			
h apertura settimanale			14,00	14,00	14,00		-100,00%	-100,00%	
N. richieste evase URP			1010	1010	1000		-100,00%	-100,00%	
N. richieste pervenute URP			1010	1010	1000		-100,00%	-100,00%	
N. richieste evase on-line			40	40	50		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste			7	7,00	6		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo			€ 20.476,40	€ 20.476,40	€ 20.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento			90,00%	90,00%	91,00%		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Ozzello Wanda	C1	20							
Marchello	B3	30							
Chieregato Morena	B3	30							
Girino Marcella	D	5							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)					0,39	0,39	0,00	-0,39	NOOK
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste					7,00	6	0,00	-6,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 2,05	€ 2,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					90,00%	91,00%	0,00%	-91,00%	NOOK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	TECNICO								
	URBANISTICA								
	Ufficio								
Processo 13									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000				
Mq territorio	38.000.000	38.000.000	38.000.000	38.000.000	38.000.000,00				
Mq edificati			1.234.695	1.234.695	1250000,00		-100,00%	-100,00%	
Mq recupero edifici esistenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Mq nuove edificazioni			3489,44	3489,44	3500,00		-100,00%	-100,00%	
Mq non edificabili				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. piani attuativi approvati			4,00	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%	
N. piani attuativi presentati			4,00	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)			180	180,00	170		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo-differenza con edilizia+maggiotti			€ 56.974,60	€ 56.974,60	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. dipendenti del processo	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50		-100,00%	-100,00%	
importo progettazione interna			€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%	
costi di progettazione totale			€ 88.000,00	€ 88.000,00	€ 80.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Gianluca OSSOLA	D1	40%							
Mara ZUBANI	B3	5%							
Luciana VALENZANO	C4	40%							
MAGGIOTTI	D4	30%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)					3,25%	3,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					180,00	170,00	0,00	-170,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative del processo)					€ 22.789,84	€ 22.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione					€ 5,71	€ 5,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)					11,36%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		FINANZIARIA						
Servizio		RAGIONERIA						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 14								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Stakeholder								
Amministratori/ Funzionari								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9.980	9.980	10.018		
n. variazioni di capitoli di bilancio	5	6	4	5	2		-100,00%	-100,00%
n. tot. capitoli	692	684	680	685	680		-100,00%	-100,00%
correzioni su determine	35	35	25	32	20		-100,00%	-100,00%
determine pervenute	741	762	611	705	500		-100,00%	-100,00%
n. pareri emessi su delibera	298	300	260	286	200		-100,00%	-100,00%
totale delibere	332	332	290	318	220		-100,00%	-100,00%
richieste evase colleghi-amministratori	100	100	100	100	100		-100,00%	-100,00%
totale richieste colleghi/amministratori	110	110	110	110	105		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del processo	2,5	2,5	2,5	2,50	2		-100,00%	-100,00%
Numero mandati emessi	2830	2803	2887	2840	2800		-100,00%	-100,00%
Numero reversali emesse	919	1058	1185	1054	900		-100,00%	-100,00%
Numero impegni registrati	916	968	904	929	1000		-100,00%	-100,00%
Numero accertamenti registrati	501	617	646	588	650		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti totali	53,00	54,00	55,00	54,00	55,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile	12	10	9	10,33	8		-100,00%	-100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	95,00%		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota	1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato	60	60	60	60	55		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo			€ 264.230,70	€ 264.230,70	€ 262.392,00		-100,00%	-100,00%
Spese correnti	€ 4.719.993,32	€ 5.772.251,82	€ 5.575.513,85	€ 5.355.919,66	€ 5.942.301,00		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti economato	€ 52.500,00	€ 42.829,00	€ 58.513,00	€ 51.280,67	€ 52.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	% tempo dedicato al processo			Costo		Nominativo		
CAMPAGNOLA Maura	40							
MOROZZO Fulvia	70							
DEROSSI Mirella	70							
PERONO GAROFFO Rosanna	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatrice (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				0,73%	0,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate su determine/ determine pervenute)				4,49%	4,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				90,91%	95,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				4,63%	3,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile				10,33	8,00	0,00	-8,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				90,00%	95,00%	0,00%	-95,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				1	1	0	-1	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				60	55	0	-55	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici				0	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 26,48	€ 26,29	€ -	€ 26,29	OK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)				€ 4.893,16	€ 4.770,76	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)				0,96%	0,88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi al Cittadino						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 15								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.								
Stakeholder								
Persone in difficoltà economica e sociale								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000	10.018		
N. richieste contributi accolte		139	177	158	150		-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate ammissibili		149	242	196	200		-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate		149	242	196	200		-100,00%	-100,00%
Popolazione maggiore di 18 anni			1300	1300	1300		-100,00%	-100,00%
N° unità operative del processo			1,1	1	1,1		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte sostegno locazione	61	86	96	81	90		-100,00%	-100,00%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	49	58	66	57,67	60		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	150	150	150	150,00	145		-100,00%	-100,00%
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale gg	90	90	90	90,00	90		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	365	365	365	365,00	365		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N. soggetti beneficiari contributi			80,00	80,00	75,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo			€ 351.271,03	€ 351.271,03	€ 421.340,00		-100,00%	-100,00%
importo entrate proprie comunali			€	-			#DIV/0!	#DIV/0!
importo contributi erogati			€ 130.000,00	€ 130.000,00	€ 140.000,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti			€ 110.000,00	€ 36.666,67	€ 40.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Marinella Ferrino	C1	40%						
Wanda Ozzello	C1	40%						
Girino Marcella	D3	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				80,82%	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,01%	0,01%	0,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				71,19%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo gg				150,00	145,00	0,00	-145,00%	NOOK
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				90	90	0	-1	NOOK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				365	365	0	-4	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 1.625,00	€ 1.866,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)				€ 4.390,89	€ 5.617,87	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 35,20	€ 42,13	€ -	-€ 42,13	OK
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)				10,44%	9,49%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		FINANZIARIA						
Servizio		TRIBUTI						
Ufficio/Centro di Costo		TIA - ICI						
Processo 16								
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Stakeholder								
Amministratori/ Contribuenti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000	10.018		
N. morosi	238	284	240	254	200		-100,00%	-100,00%
N. contribuenti	3275	3186	3200	3220	3230		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI	€ 141.437,55	€ 105.639,18	€ 110.175,06	€ 119.083,93	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate ICI	€ 1.115.046,12	€ 1.111.970,69	€ 1.101.012,17	€ 1.109.342,99	€ 1.140.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU - TIA ESTERNALIZZATA		€ 10.476,30	€ 1.855,58	€ 6.165,94	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate TARSU		€ 10.476,30	€ 1.855,58	€ 6.165,94	€ 300.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	50	40	50	45		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	€ 141.437,55	€ 105.639,18	€ 110.175,06	€ 119.083,93	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza	€ 141.437,55	€ 105.639,18	€ 110.175,06	€ 119.083,93	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 AL 31.12	€ 1.148.041,47	€ 1.056.989,47	€ 819.623,36	€ 1.008.218,10	€ 999.526,94		-100,00%	-100,00%
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 878.890,20	€ 1.148.041,47	€ 1.056.989,47	€ 1.027.973,71	€ 819.623,36		-100,00%	-100,00%
Costo del processo			€ 67.289,20	€ 67.289,20	€ 61.000,00		-100,00%	-100,00%
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	520	490	897	636	500		-100,00%	-100,00%
N. crediti in sofferenza	550	500	900	650	510		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	163	130	89	127	100		-100,00%	-100,00%
N. avvisi di accertamento	811	809	879	833	800		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
CAMPAGNOLA Maura	D4	30%						
ARAMINI	D1	20%						
CHIODI	C2	80%						
MOROZZO	D2	10%						
GOBBO Bruna	C4	100%						
PERONO GAROFFO Rosanna	C1	70%						
DEROSSÌ Mirella	C3	15%						
TARIZZO Stefania	C3	50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)				7,89%	6,19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				10,73%	8,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)				100,00%	3,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				50,00	45,00	0,00	-45,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 6,74	€ 6,10	€ -	-€ 6,10	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.				98,08%	121,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)				97,79%	98,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				15,29%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

						ANNO	2011	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	TECNICO							
	EDILIZIA PRIVATA							
	Ufficio							
Processo 17								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000			
h apertura settimanale			13,3	13,30	13		-100,00%	-100,00%
N. domande accolte			888	888,00	800		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili			900	900,00	850		-100,00%	-100,00%
N. permessi di costruire presentati			148	148,00	100		-100,00%	-100,00%
N. permessi di costruire rilasciati			137	137,00	95		-100,00%	-100,00%
N. richieste integrazioni			127	127,00	100		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti evase			18	18,00	15		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti ricevute			18	18,00	15		-100,00%	-100,00%
N° controlli DIA			108	108,00	100		-100,00%	-100,00%
N° DIA presentate			108	108,00	100		-100,00%	-100,00%
N° idoneità alloggio			18,00	18,00	15,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio controllo DIA (in gg)			1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)			60	60,00	58		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Efficienza economica								
N° pratiche evase			758,00	758,00	700,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo			€ 85.461,90	€ 85.461,90	€ 85.000,00		-100,00%	-100,00%
Oneri urbanizzazione			€ 353.458,04	€ 353.458,04	€ 420.000,00		-100,00%	-100,00%
N° titoli abilitativi rilasciati			164	164,00	150		-100,00%	-100,00%
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)			14942,64	14942,64	10000		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
n. ricorsi di edilizia			0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego			3	3			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Aldo MAGGIOTTI	D4	20%						
Gianluca OSSOLA	D1	60%						
Luciana VALENZANO	C4	60%						
Mara ZUBANI	B3	95%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	13,30	13,00	0,00	-13,00	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	98,67%	94,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate) (N. richieste)	14,11%	11,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute) (N° richieste)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA DIA presentate) (n. controlli DIA /	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	1,00	1,00	0,00	-0,01	OK
Tempo medio controllo SCIA	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo tipologia di autorizzazione) (in funzione della	60,00	58,00	0,00	-0,58	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	2,00	2,00	0,00	-0,02	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)	€ 112,75	€ 121,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati) (Oneri)	€ 2.155,23	€ 2.800,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase) (€ sanzioni)	€ 19,71	€ 14,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 8,56	€ 8,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabi		SERVIZI AL CITTADINO							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 18									
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa									
Finalità del Processo									
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative									
Stakeholder									
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000				
N. ore complessive lezione			1200	1200,00	1200		-100,00%	-100,00%	
N° ore sostegno			90	90,00	90		-100,00%	-100,00%	
N° progetti accolti			16	16	15		-100,00%	-100,00%	
N° progetti presentati			16	16	15		-100,00%	-100,00%	
N° alunni hp			16	16	15		-100,00%	-100,00%	
N° alunni			980	980	980		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo			€ 556.139,44	€ 556.139,44	€ 547.051,00		-100,00%	-100,00%	
Importo finanziamento erogato			€ 22.292,00	€ 22.292,00	€ 22.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
GIRINO	D3	15							
FERRINO	C1	10							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% attività di sostegno (n. ore di sostegno/ ore complessive lezione)				7,50%	7,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				5,63	6,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
indicenza alunni hp sul totale alunni (n. alunni hp/n. alunni totale)				1,63%	1,53%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 22,75	€ 22,45	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 55,73	€ 54,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI AL CITTADINO- SUPPORTO						
		Servizio Cultura e Segreteria - Manutentivo- Vigili						
		Ufficio						
Processo 19								
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche								
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)								
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.								
Stakeholder								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000			
N. domande contributi accolte	6	3	4	4	3		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	6	3	6	5	3		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio accolte	10	8	12	10	10		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio ammissibili	10	8	12	10	10		-100,00%	-100,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	6	3	5	5	3		-100,00%	-100,00%
N. iniziative organizzate sul territorio	20	20	80	40	50		-100,00%	-100,00%
N. iniziative culturali	8	10	10	9	8		-100,00%	-100,00%
N. iniziative ricreative			25	25	20		-100,00%	-100,00%
N. iniziative turistiche			35	35	30		-100,00%	-100,00%
Totale partecipanti alle iniziative culturali			15000	15000	10000		-100,00%	-100,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative			7000	7000	5000		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo	127	100	160	129,00	150		-100,00%	-100,00%
Tempo medio erogazione patrocinio	7	7	10	8,00	8		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Importo contributi complessivamente erogati	€ 14.500,00	€ 2.400,00	€ 2.900,00	€ 6.600,00	€ 5.000,00		-100,00%	-100,00%
N. beneficiari	6	3	4	4	3		-100,00%	-100,00%
Costo processo			€ 373.441,60	€ 373.441,60	€ 378.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo complessivo delle iniziative	€ 44.000,00	€ 4.000,00	€ 8.950,00	€ 18.983,33	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
Importo sponsorizzazioni				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. iniziative organizzate con associazioni			18	18,00	15,00		-100,00%	-100,00%
N. totale iniziative organizzate dall'Ente			23	23,00	20,00		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Anania	D3	4%						
Aramini	D1	12%						
Canale C.	C3	15%						
Caretto	B3	7%						
Chiantaretto	B3	7%						
Chieregato	B3	10%						
Criniti	B3	7%						
Falletti	D3	20%						
Ferrino	C1	40%						
Forma	C1	12%						
Gianaro	C1	12%						
Giordano	D1	25%						
Giovando	B3	20%						
Girino	D3	30%						
Goffi	C1	12%						
Maggio M.	C1	12%						
Marchello	B3	10%						
Marta	C3	3%						
Nigro	B3	7%						
Ozzello	C1	30%						
Prato	B3	5%						
Querio	B3	7%						
Silini	B3	5%						
Sozzi	B3	20%						
Valenzano F.	B3	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO

Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	86,67%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	57,50%	40,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative culturali (N. partecipanti / N. iniziative culturali)	1607	1250	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	11,67%	6,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	1607	1250	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	280	250	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	220,45%	150,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	143	150	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)	80,16%	80,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo gg	129,00	150,00	0,00	-150,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio gg	8,00	8,00	0,00	-8,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 1.523,08	€ 1.666,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 1,27	€ 1,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 37,42	€ 37,80	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	78,26%	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

						ANNO	2010		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI FINANZIARI				Ipp e manutenzioni				
	SPORT								
Processo 21									
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive									
Finalità del Processo									
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Sostegno alle società sportive nella realizzazione									
Stakeholders									
Cittadini / Società sportive									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000				
N. manutenzioni effettuate			5	5,00	5		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni segnalate			5	5,00	6		-100,00%	-100,00%	
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti			3	3,00	3		-100,00%	-100,00%	
N° impianti			5	5,00	5		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative sportive realizzate			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative sportive programmate			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%	
N. controlli su impianti effettuati per interventi dei concessionari			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%	
N. controlli programmati su interventi dei concessionari			10	10,00	10		-100,00%	-100,00%	
N. utenti degli impianti sportivi			390	390,00	400		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo			€ 134.103,24	€ 134.103,24	€ 111.894,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza			€ 1.823,00	€ 1.823,00	€ 2.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale costo manutenzioni			€ 134.103,24	€ 134.103,24	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%	
totale costo manutenzioni impianti gestiti direttamente			€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 23.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
TARIZZO	C3	10%							
CAMPAGNOLA	D4	5%							
CARETTO	B3	3%							
CHIANTARETTO	B3	3%							
CRINITI	B3	3%							
MARTA	C3	5%							
NIGRO	B3	3%							
PRATO	B3	5%							
QUERIO	B3	3%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Grado di intervento manutentivo (manutenzioni effettuate su impianti gestiti direttamente/manutenzioni ordinarie segnalate)					100,00%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					60,00%	60,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione iniziative sportive (N. iniziative sportive realizzate/N. iniziative sportive programmate)					1,00	1,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controllo Impianti (N. controlli su impianti effettuati/N. controlli programmati su interventi effettuati da concessionari)					20,00%	20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)					1,36%	1,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)					€ 13,44	€ 11,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione impianti gestiti direttamente (totale costo manutenzioni inpianti gestiti direttamente/ n. impianti)					€ 5.000,00	€ 4.600,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Obiettivo di processo Misurazione della performance						ANNO	2011		
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	ISTRUZIONE-PERSONALE-MANUTENTIVO								
	Servizio								
	MANUTENZIONI								
Processo 22									
Gestire la viabilità									
Finalità del Processo									
Assicurare la viabilità sul territorio, la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9979,67	10000				
N. manutenzioni straordinarie effettuate			300	300,00	310		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni straordinarie programmate			350	350,00	350		-100,00%	-100,00%	
N. nuove opere realizzate			3	3,00	2		-100,00%	-100,00%	
N. nuove opere programmate			5	5,00	3		-100,00%	-100,00%	
Km strade illuminate			22	22,00	23		-100,00%	-100,00%	
Km strada patrimonio			110	110,00	110		-100,00%	-100,00%	
N. progettazioni interne			2	2,00	1		-100,00%	-100,00%	
N. progettazioni totali			11	11,00	10		-100,00%	-100,00%	
n. segnali presenti sul territorio			300	300,00	300		-100,00%	-100,00%	
n. segnali sostituiti			30	30,00	20		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo-funzione 10+costo Tecnico			€ 642.831,00	€ 642.831,00	€ 610.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica			€ 224.070,49	€ 224.070,49	€ 221.032,00		-100,00%	-100,00%	
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza			€ 219.369,72	€ 219.369,72	€ 217.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo manutenzione manto stradale			€ 20.909,49	€ 20.909,49	€ 21.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. km strade asfaltate			80	80,00	82,00		-100,00%	-100,00%	
Importo destinato nuove opere di competenza			€ 664.000,00	€ 664.000,00	€ 362.000,00		-100,00%	-100,00%	
Importo Titolo II Bilancio			€ 2.076.311,72	€ 2.076.311,72	€ 2.570.393,00		-100,00%	-100,00%	
Importo impegnato per manutenzioni ordinarie			€ 170.408,12	€ 170.408,12	€ 270.000,00		-100,00%	-100,00%	
Importo stanziato per manutenzioni ordinarie			€ 171.500,00	€ 171.500,00	€ 272.500,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del servizio sgombero neve			€ 102.799,03	€ 102.799,03	€ 85.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
n. segnalazioni di disservizio	25,00	28,00	35,00	29,33	30,00		-100,00%	-100,00%	
N° interventi effettuati	15,00	12,00	30,00	19,00	25,00		-100,00%	-100,00%	
% gradimento dei servizi (indagine)							#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
ARAMINI	D1	10%							
CHIANTARETTO	B3	67%							
CARETTO	B3	67%							
FALLETTI	D3	20%							
FORMA	C1	16%							
GIANARO	C1	16%							
GOFFI	C1	16%							
MAGGIO M.	C1	16%							
MAGGIO A.	Segret	20%							
MAGGIOTTI	D4	30%							
VALENZANO F.	B3	13%							
MARTA FERNANDO	C3	50%							
PRATO RAFFAELLA	B3	50%							
CRINITI MAURIZIO	B3	50%							
NIGRO GIOVANNI	B3	55%							
QUERIO FLAVIO	B3	67%							
SILINI	B3	20%							
SOZZI	B3	20%							
TRUFFA DIEGO	D	50%							
GILARDI STAFANIA	B3	50%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					85,71%	88,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)					60,00%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)	20,00%	20,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento segnaletica (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)	10,00%	6,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni totali)	18,18%	10,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 64,41	€ 61,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade)	€ 5.843,92	€ 5.545,45	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)	31,98%	14,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni ordinarie/ importo stanziato per manutenzioni ordinarie)	€ 1,66	€ 3,18	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)	€ 261,37	€ 256,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)	€ 9.971,35	€ 9.434,78	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio del servizio neve per km (costo complessivo del processo neve/km strade)	€ 934,54	€ 772,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	-	-	-	-	OK
Qualità degli interventi (n. segnalazioni di disservizio/ n. interventi effettuati)	154,39%	120,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	ISTRUZIONE-PERSONALE-MANUTENTIVO							
	PERSONALE							
	Ufficio							
Processo 23								
Gestire le risorse umane e l'organizzazione								
Finalità del Processo								
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.								
Stakeholder								
Dipendenti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9.980	9.980	0		
N. unità operative del processo	1,00	2,00	2,00	1,67	2,00		-100,00%	-100,00%
N. unità operative	48,00	48,00	49,00	48,33	49,00		-100,00%	-100,00%
N. ore straordinario remunerate	2.378	3.332	3.215	2.975	3.000		-100,00%	-100,00%
Monte ore dovuto			3.600	3.600	3.600		-100,00%	-100,00%
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	702	702	726	710	700		-100,00%	-100,00%
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	1	3	2	2	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio certificazioni	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 38.213,99	€ 38.213,99	€ 38.213,99	€ 38.213,99	€ 38.000,00		-100,00%	-100,00%
N. cedolini	702	702	726	710	700		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. posizioni organizzative	5	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
Ore assenza	1.751	3.088	1.413	2.084	2.000		-100,00%	-100,00%
Tot. ore lavorative	8.019	7.366	8.480	7.955	8.000		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
VEZZETTO MARZIA	D1	40%						
BRAIDA MARGHERITA	B4	20%						
APRICENA	C1	50%						
MAGGIO A.	Segret	10%						
BERGAMINI DAL 2011	B3	40%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				3,45%	4,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)				206,48	203,67	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				82,64%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di rilascio certificazioni				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 53,82	€ 54,29	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 3,83	€ 3,81	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 790,63	€ 775,51	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Tasso di efficienza (posizioni organizzative/ n. unità operative)				10,34%	10,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)				26,20%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
% rettifiche (anomalie/ n. registrazioni)								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Amministrativa- Servizi Al Cittadino						
Servizio		Servizio Segreteria						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 24								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso
Indici di Quantità								
Popolazione	9.935	9.996	10.008	9.980	9.980	0		
N. unità operative del processo	3,50	3,50	3,65	3,55	3,65		-100,00%	-100,00%
N. totale unità operative	47,00	47,00	47,00	47,00	55,00		-100,00%	-100,00%
N° incontri istituzionali	48,00	54,00	64,00	55,33	10,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti incontri istituzionali	430,00	480,00	511,00	473,67	80,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7.300,00	7.350,00	7.364,00	7338,00	7.300,00		-100,00%	-100,00%
N. atti da archiviare	3.000,00	3.050,00	3.400,00	3150,00	3.000,00		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati	2.600,00	2.650,00	3.100,00	2783,33	2.500,00		-100,00%	-100,00%
N. postazioni hardware (PC)	36,00	38,00	40,00	38,00	45,00		-100,00%	-100,00%
N. totale interventi su Sistemi informativi			100,00	100,00	80,00		-100,00%	-100,00%
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	25	25	25	25,00	20,00		-100,00%	-100,00%
N. fornitori software	5	5	5	5,00	5,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti gg (da approvazione a pubblicazione)			15,00	15,00	10,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) gg			1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ore			1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico gg			20	20,00	20		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti informatici			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo			850.215,86	850215,86	€ 835.036,00		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione software			€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 20.000,00		-100,00%	-100,00%
N. applicativi			8	8,00	9		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware			5000	5000,00	5000		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. segnalazioni atti mancanti in archivio			0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. errori di smistamento atti			2%	0,02	2%		-100,00%	-100,00%
N. inteventi risolti S.I.			98	98,00	80		-100,00%	-100,00%
N. segnalazioni S.I. ricevute			100	100,00	80		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome		% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Aldo Maggio	Segretario	40%						
Maura Campagnola	D4	5%						
Anania Elisabetta	D3	5%						
Marcella Girino	D3	10%						
Anna Marchello	B3	60%						
Morena Cheregato	B3	60%						
Germana Giovando	B3	80%						
Morozzo	D2	10%						
Ozello	C1	10%						
Perono	C1	10%						
Donatella Giordano	D1	75%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	7,55%	6,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	9	8	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo protocolli in uscita dal Protocollo/ n. atti protocolli in uscita complessivamente) (n. atti	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare) (n. atti	88,36%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)	0,00%	0,40%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	80,85%	81,82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	25,00%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	10,00	0,00	-10,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (dal	1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	20,00	20,00	0,00	-20,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	1,00	2,00	0,00	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)	€ 18.089,70	€ 15.182,47	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 85,19	€ 83,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)	€ 22.374,10	€ 18.556,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw costo canoni manutenzione software/ n. applicativi) (totale	€ 2.500,00	€ 2.222,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni hw costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale	€ 131,58	€ 111,11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0,00	0,00	0,00	0	OK
N. errori di smistamento atti	2,00%	2,00%	0,00	-0	NOOK
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	98,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					