

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	Servizio 1	Servizio 2	Servizio 3
ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DICENTRAMENTO	24. Servizi di supporto interno. Gestione Segreteria, Protocollo, Servizi Informatici				
SEGRETARIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	12. Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP				
GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDIMENTI E CONTROLLO DI GESTIONE	23. Servizi di supporto interno, gestione le risorse umane e l'organizzazione				
GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	14. Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato				
GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	16. Gestire le entrate, i tributi, locali e le funzioni amministrative				
UFFICIO TECNICO	10. Gestire il demanio e il patrimonio comunale (devezioni, concessioni, locazioni e vendite)				
ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	21. Proprietà e gestione interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio 22. Proprietà e gestione lavori pubblici e manutenzioni straordinarie 6. Gestire i servizi demografici				
POLIZIA LOCALE	7. Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione				
POLIZIA COMMERCIALE					
POLIZIA AMMINISTRATIVA					
SCUOLA MATERNA					
ISTRUZIONE ELEMENTARE					
ISTRUZIONE MEDIA					
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE					
ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	8. 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					
MANIFESTAZIONI TURISTICHE	19. Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e ludiche				
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 Igiena Urbana.				
SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4				
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-educativa, strutture diurna per anziani				
ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	15. Gestire l'assistenza alle fragilità sociali 9. Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori 8. Gestire i servizi per diversamente abili 1. Esporre servizi similari				
SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE					
AFFISSIONE E PUBBLICITA'					
FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI					
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 (fissa 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	NO
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	NO
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	NO
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	2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12	9.996	10.008	10.018	9.904
di cui popolazione straniera	833	873	909	903
Descrizione	2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno	109	90	58	58
deceduti nell'anno	117	115	88	88
immigrati	366	393	390	Saldo Migratorio
emigrati	297	356	350	
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	656	657	630	651
Popolazione in età scuola dell'obbligo	676	690	694	704
Popolazione in forza lavoro	1.486	1.448	1.401	1.389
Popolazione in età adulta	5.039	5.061	5.111	5.058
Popolazione in età senile	2.139	2.152	2.179	2.194
Popolazione per fasce d'età Stakeholders	2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	395	393	345	368
Utenza scolastica	849	878	898	914
Minori	1.709	1.709	1.709	1.681
Giovani	1.037	1.037	1.012	996
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)				0

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

Viabilità	
Strade	
Statali	3
Provinciali	31,9
Comunali	70,54
Vicinali	25,35
Autostrade	0
Tot. Km strade	130,79

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato
Avanzo applicato	€ 435.940,00		€ 148.300,00		€ 29.085,00		€ -	
1 - Tributarie	€ 1.943.954,61	€ 1.490.120,76	€ 2.345.600,63	€ 1.550.516,09	€ 4.542.498,91	€ 3.815.627,24		
2 - Trasferimento Stato	€ 2.304.240,51	€ 1.627.234,74	€ 2.276.766,64	€ 1.836.317,47	€ 287.763,55	€ 345.309,60		
3 - Extratributarie	€ 1.329.530,24	€ 507.121,99	€ 1.222.005,08	€ 626.931,12	€ 1.345.663,78	€ 1.169.430,08		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 830.731,73	€ 564.399,39	€ 1.852.800,06	€ 446.549,75	€ 900.290,04	€ 1.415.304,44		
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 996.455,16	€ 178.328,16	€ 485.129,34	€ 25.129,34	€ 383.520,21	€ 415.733,14		
6 - Servizi conto terzi	€ 735.783,73	€ 624.613,58	€ 590.119,33	€ 582.234,27	€ 752.435,28	€ 707.623,46		
Totale entrate	€ 8.576.652,98	€ 4.991.818,62	€ 8.920.721,08	€ 5.067.678,04	€ 8.241.206,77	€ 7.869.027,56	€ -	€ -

Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	PREDEFINIT	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 5.272.251,82	€ 3.700.549,52	€ 5.575.513,85	€ 3.670.647,61	€ 5.880.632,85	€ 5.316.412,85	€ 5.994.658,00	
2 - Spese c/capitale	€ 1.827.466,89	€ 118.460,07	€ 2.076.311,72	€ 101.461,81	€ 938.741,06	€ 1.418.186,13		
3 - Rimborso di prestiti	€ 697.361,48	€ 697.361,48	€ 611.426,60	€ 611.426,60	€ 668.397,58	€ 668.397,58		
4 - Servizi conto terzi	€ 735.783,73	€ 604.371,60	€ 590.119,33	€ 505.616,76	€ 752.435,28	€ 770.988,80		
Totale spesa	€ 8.532.863,92	€ 5.120.742,67	€ 8.853.371,50	€ 4.889.152,78	€ 8.241.206,77	€ 8.173.965,36	€ 5.994.658,00	€ -

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	ricossione	residui attivi	ricossione	residui attivi	ricossione	residui attivi	ricossione
1	Tributarie	€ 680.935,75	€ 212.825,28	€ 902.953,73	€ 519.948,49	€ 1.171.159,29	€ 753.291,28		
2	Contributi e trasferimenti	€ 580.710,48	€ 389.832,04	€ 867.609,23	€ 363.729,15	€ 940.881,71	€ 221.761,07		
3	Extratributarie	€ 1.178.041,47	€ 815.171,38	€ 1.128.489,47	€ 746.809,35	€ 894.623,36	€ 669.354,07		
4	Contributi conto capitale	€ 2.198.125,54	€ 387.941,45	€ 1.989.246,82	€ 794.923,82	€ 2.556.198,86	€ 891.352,65		
5	Accensioni di prestiti	€ 661.441,12	€ 323.853,78	€ 1.155.714,34	€ 573.375,11	€ 1.042.339,23	€ 382.212,93		
6	Servizi conto terzi	€ 159.927,36	€ 94.725,88	€ 163.339,73	€ 77.031,35	€ 42.225,70	€ 4.109,43		
Totale residui su entrate		€ 5.430.181,72	€ 2.223.549,81	€ 6.187.452,32	€ 3.075.917,37	€ 6.647.428,15	€ 2.922.091,43	€ -	€ -
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 1.777.811,68	€ 1.257.056,88	€ 2.029.467,50	€ 1.250.349,90	€ 2.625.549,33	€ 1.602.436,69		
2	Spese per investimenti	€ 3.905.763,55	€ 1.470.353,55	€ 4.031.940,89	€ 1.699.939,67	€ 4.198.208,62	€ 1.376.887,27		
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		
4	Servizi conto terzi	€ 275.448,06	€ 83.239,08	€ 317.247,28	€ 83.373,45	€ 268.874,26	€ 116.211,72		
Totale residui su spese		€ 5.959.223,29	€ 2.810.641,41	€ 6.378.655,75	€ 3.033.663,02	€ 7.092.632,21	€ 3.095.535,68	€ -	€ -

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrate Tit. 2, categ. 1)	€ 1.815.867,84	€ 1.772.481,05	€ 55.532,59	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 355.924,91	€ 358.927,97	€ 345.462,03	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.766.531,03	€ 1.743.288,46	€ 1.782.754,53	
Quote capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 519.033,32	€ 583.198,52	€ 634.877,37	
Anticipazioni di cassa	€ 178.328,16	€ 25.129,34	€ 33.520,21	€ -

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	58,69%	61,04%	95,34%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	34,85%	40,13%	73,55%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	32,56%	30,33%	0,90%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Grado di rigidità del bilancio				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborsomutui(cap+int)	47,36%	45,95%	43,44%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	31,67%	29,83%	27,57%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborsomutui(cap+int)	11,22%	11,40%	13,09%	0,00%
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 845,86	€ 932,95	€ 1.551,54	€ -
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 502,31	€ 613,39	€ 1.196,96	€ -
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborsomutui(cap+int)	€ 226,09	€ 246,37	€ 258,32	€ -
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 469,22	€ 463,51	€ 14,63	€ -
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	63,55%	69,36%	80,66%	#DIV/0!
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	69,83%	72,05%	86,06%	0,00%
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Ricossioni titoli 1 + 3	61,01%	61,03%	84,66%	#DIV/0!
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	70,19%	65,84%	90,41%	#DIV/0!
Impegni titolo 1				

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	48,00	49,00	49,00	49,00
Totale unità operative in servizio	54,00	55,00	55,00	55,00
Età media del personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	49,83	50,83	51,83	6,00
Dipendenti	47,47	47,53	45,97	49,00
Totale Età Media	32,43	32,79	32,60	55,00
Analisi di Genere				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
% PO donne sul totale delle PO	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%
% donne occupate sul totale del personale	54,16%	55,10%	55,10%	54,00%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	0,00%	48,00%
Indici di assenza				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	18,90%	16,23%		15,23%
Malattia + Altro	6,45%	3,45%		3,15%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	€ 1.651.202,22	€ 1.615.088,57	€ 1.587.067,13	€ 1.567.079,00
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 9.000,00	€ 9.000,00	€ 4.500,00	€ 4.500,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 9.000,00	€ 9.000,00	€ 4.500,00	

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente Spesa complessiva personale Spese Correnti	31,32%	28,97%	26,99%	26,14%
2. Costo medio del personale Spesa complessiva personale Numero dipendenti	€ 30.577,82	€ 29.365,25	28855,766	€ 28.492,35
3. Costo personale pro-capite Spesa complessiva personale Popolazione	€ 165,19	€ 161,38	€ 158,42	€ 158,23
4. Rapporto dipendenti su popolazione Popolazione Numero dipendenti	185	182	182	180,07
5. Rapporto dirigenti su dipendenti Numero dipendenti Numero dirigenti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
6. Rapporto P.O. su dipendenti Numero dipendenti Numero Posizioni Organizzative	8,00	8,17	8,17	8,17
7. Capacità di spesa su formazione Spesa per formazione impegnata Spesa per formazione prevista	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
8. Spesa media formazione Spesa per formazione Numero dipendenti	€ 166,67	€ 163,64	€ 81,82	€ -
9. Costo formazione su spesa personale Spesa per formazione Spesa complessiva personale	0,55%	0,56%	0,28%	0,00%

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		PERSONALE - ISTRUZIONE - MANUTENTIVO						
Servizio		TECNICO - MANUTENTIVO						
Ufficio/Centro di Costo		MANUTENTIVO						
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e il monitoraggio dei servizi cimiteriali								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	9997			
Ore/giorni apertura settimanale	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
N. concessioni cimiteriali rilasciate		18	28	15,33	20		-100,00%	-100,00%
N. domande di concessione cimiteriale		18	28	15,33	20		-100,00%	-100,00%
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione		32	32	21,33	20		-100,00%	-100,00%
N. esumazioni da effettuare		32	85	39,00	85		-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	€ 65.827,00	€ 66.116,49	€ 65.494,00		-100,00%	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 20.642,86	€ 16.695,00	€ 28.000,00	€ 21.779,29	€ 28.000,00		-100,00%	-100,00%
importo entrate per rinnovo concessioni	€ 103.480,00	€ 61.980,00	€ 31.271,00	€ 65.577,00	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni		20	18	20	25		-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%						
PRATO RAFFAELLA	B	20%						
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 triennio 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)				54,70%	23,53%	#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)				6,61	€ 6,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				32,94%	42,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)				75,07%	51,72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				20	25	0	-25	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2012	
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									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	9920				
N° domande accolte	56	67	56	60	60		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate	61	68	63	64	70		-100,00%	-100,00%	
N° attività presenti sul territorio	434	441	451	442	450		-100,00%	-100,00%	
Nuove attività insediate	30	30	21	27	18		-100,00%	-100,00%	
Attività cessate	19	16	19	18	20		-100,00%	-100,00%	
N° esercizi di vicinato	138	139	136	138	135		-100,00%	-100,00%	
N° attività commerciali	218	220	218	219	220		-100,00%	-100,00%	
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	409	416	422	416	480		-100,00%	-100,00%	
N° controlli su attività commerciali e produttive	75	90	85	83			-100,00%	#DIV/0!	
numero ore di apertura settimanale	24	24	24	24	14		-100,00%	-100,00%	
	36	36	36	36			-100,00%	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 163.909,18	€ 129.167,00	€ 146.538,09	€ 128.709,00		-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 triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)					93,23%	85,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					6,11%	4,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					4,07%	4,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					62,96%	61,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					0,04	0,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)					18,85%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 14,64	€ 12,97	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SETTORE POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio		POLIZIA MUNICIPALE							
Ufficio/Centro di Costo		ECOLOGIA							
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									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000				
Ql. raccolta differenziata		2883,79	2064,00	2473,90	2500,00		-100,00%	-100,00%	
Ql. totale RSU raccolti		4949,46	4128,00	4538,73	4500,00		-100,00%	-100,00%	
N° sanzioni	12,00	8,00	6,00	8,67	5,00		-100,00%	-100,00%	
N° controlli	80,00	100,00	88,00	89,33	80,00		-100,00%	-100,00%	
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	40,00	50,00	40,00	43,33	40,00		-100,00%	-100,00%	
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)		4949,46	4128,00	4538,73	4500,00		-100,00%	-100,00%	
N° utenze servizio raccolta rifiuti		5237,00	5367,00	5302,00	5400,00		-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		-100,00%	-100,00%	
N° illeciti ambientali accertati	8,00	10,00	8,00	8,67	8,00		-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)	12,00	15,00	12,00	13,00	13,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo		€ 472.049,73	€ 971.519,00	€ 721.784,37	€ 1.105.793,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi servizio raccolta rifiuti		€ 334.000,00	€ 977.822,00	€ 655.911,00	€ 980.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati		€ 3.896,50	€ 5.500,00	€ 4.698,25	€ 6.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costi raccolta differenziata							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati		15	12	27,00			-100,00%	#DIV/0!	
N. interventi effettuati		10	10	20,00			-100,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al 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)	54,51%	55,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)	9,70%	6,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi effettuati)	11,87%	10,96%	0,00%	-10,96%	OK
Produzione rifiuti pro capite differenziata/utenze) (ql. Totali raccolti (RSU +	0,86	0,83	#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)	13,00	13,00	0,00	-13,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio Ql raccolti) (costo del processo/ ql. totali	€ 159,03	€ 245,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	90,87%	88,62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	€ 123,71	€ 181,48	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per intervento rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 108,42	€ 150,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 72,13	€ 110,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% disservizio raccolta rifiuti (n. disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)	74,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>COSTO DEL PROCESSO. IL SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI INCIDE PER UN QUADRIMESTRE NEL 2010 E INVECE PER TUTTO L'ANNO NEL 2011</i>					

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE ISTRUZIONE - SERVIZI AL CITTADINO								
Servizio	ISTRUZIONE - SERVIZI SOCIALI								
Ufficio/Centro di Costo	Personale - Assistenza								
Processo 5									
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica e i servizi integrativi di supporto al piano di offerta formativa									
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. Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative									
Stakeholder									
Studenti, famiglie ed insegnanti, direzioni scolastiche									
Indici									
	2009/2010	2010/2011	2011/2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.996	10.008	10.018	10.007,33	10.000	9.904			
N° alunni materne ed elementari	691	679	677	682	670		-100,00%	-100,00%	
N° alunni materne, elementari e medie	979	980	961	973	970		-100,00%	-100,00%	
N° domande refezione scolastica accolte	935	946	890	924	700		-100,00%	-100,00%	
N° domande refezione scolastica presentate	935	946	890	924	700		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti refezione scolastica	992	998	970	987	900		-100,00%	-100,00%	
N° pasti	110.028	107.754	105657	107.813,00	108.000		-100,00%	-100,00%	
N° morosi refezione scolastica	205	408	350	321	300		-100,00%	-100,00%	
N° domande accolte trasporto scolastico	97	85	98	93	90		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate trasporto scolastico	120	114	103	112	100		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti trasporto scolastico	97	85	93	92	90		-100,00%	-100,00%	
N° morosi trasporto scolastico	3	11	3	6	3		-100,00%	-100,00%	
N° km percorsi	31.556	23.283	24.288	26.375,67	22780,00		-100,00%	-100,00%	
popolazione 3-13 anni			989	989	980		-100,00%	-100,00%	
N° domande pre-post accolte	63	72	87	74	80		-100,00%	-100,00%	
N° domande pre-posti presentate	63	72	87	74	80		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti pre-post	63	72	77	71	80		-100,00%	-100,00%	
N° Morosi pre-post	0	12	2	5	2		-100,00%	-100,00%	
N. ore complessive lezione		1200	1200	1200,00	1200		-100,00%	-100,00%	
N° ore sostegno		90	91	90,50	91		-100,00%	-100,00%	
N° progetti accolti		16	16	16,00	16		-100,00%	-100,00%	
N° progetti presentati		16	16	16,00	16		-100,00%	-100,00%	
N° alunni hp		16	16	16,00	16		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 966.032,11	€ 944.247,00	€ 955.139,56	€ 940.955,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 355.591,74	€ 359.665,07	€ 335.000,00	€ 350.085,60	€ 330.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 420.809,57	€ 420.809,57	€ 419.995,00	€ 420.538,05	€ 420.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 27.540,60	€ 25.314,32	€ 25.621,00	€ 26.158,64	€ 27.500,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 29.412,16	€ 29.412,16	€ 31.000,00	€ 29.941,44	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 26.062,08	€ 23.787,92	€ 24.000,00	€ 24.616,67	€ 24.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 91.341,43	€ 78.464,67	€ 76.080,00	€ 81.962,03	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza centri estivi		€ 9.820,00	€ 12.113,00	€ 10.966,50	€ -		-100,00%	#DIV/0!	
Spesa di competenza del servizio centri estivi		€ 20.222,40	€ 16.876,00	€ 18.549,20	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ incassati su morosità complessive		€ 20.000,00	€ 21.500,00	€ 20.750,00	€ 20.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ morosità accertate complessive		€ 30.000,00	€ 32.000,00	€ 31.000,00	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del servizio assistenza scolastica hp		€ 556.139,44	€ 543.496,00	€ 549.817,72	€ 554.180,00		-100,00%	-100,00%	
Importo finanziamento erogato assistenza scolastica hp		€ 22.292,00	€ 22.000,00	€ 22.146,00	€ 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		
VEZZETTO MARZIA	C3 - D1	40%							
DEROSI	C4	15%							
FERRINO	C1	5%							
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%							
GOFFI	D1	6%							
GIRINO Marcella	D	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				101,37%	92,78%	#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)	10,85%	11,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)	83,09%	90,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	9,42%	9,28%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	28,84%	28,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attività di sostegno (n. ore di sostegno/ ore complessive lezione)	7,54%	1318,68%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)	5,66	5,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfacimento 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)	1,64%	1,65%	#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)	83,25%	78,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 3,90	€ 3,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,65	€ 0,83	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	87,37%	110,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 404,61	€ 312,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	30,03%	34,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo al Km (spesa di competenza/km percorsi)	€ 3,11	€ 3,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	59,12%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 262,49	€ 125,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 95,44	€ 94,10	€ -	€ 94,10	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	66,94%	40,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)	€ 1.384,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Settore Servizi di supporto							
Servizio		Servizio demografici stato civile							
Ufficio/Centro di Costo		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									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	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	10,50	3,50		-100,00%	-100,00%	
N. pratiche complessivamente gestite	8536,00	8536,00	7825,00	24897,00	10000,00		-100,00%	-100,00%	
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	12,00	12,00	20,00	44,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche cittadini stranieri	1101,00	1101,00	936,00	3138,00	1000,00		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello minuti		20	15	17,50	15		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo		€ 146.230,05	€ 146.078,00	€ 146.154,03	€ 136.413,00		-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	100%							
Anania Elisabetta	D3	6%							
Aramini	D1	9%							
Chiodi	C2	9%							
Roberta Collierio	C	100%							
Forma	C1	15%							
Gianaro	C1	14%							
Goffi	D1	12%							
Maggio M	C1	15%							
Laura Josefina	C	100%							
Sozzi	B3	20%							
Valenzano F.	B3	18%							
Simona Caresio	B								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	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)					0,10%	0,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					248,79%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)					1,40%	3,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa allo sportello					17,50	15,00	0,00	-15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 14,60	€ 13,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)					€ 5,87	€ 13,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	SETTORE POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio	Servizio Vigilanza							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Municipale							
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								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007	10000			
Km strade territorio	185	192,00	192,00	190	190,00		-1	-1
N. agenti	6,00	6,00	7,00	6	7,00		-1	-1
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	18,00	18,00	21,00	19	24,00		-1	-1
N. ore di vigilanza serale				0	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	24,00	24,00	28,00	25	24,00		-1	-1
n. ore attività complessive pl settimanali		210,00	245,00	455	315,00		-1	-1
N. sinistri	12,00	14,00	15,00	14	10,00		-1	-1
N. controlli C.d.S.	280,00	292,00	300,00	291	200,00		-1	-1
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	21,00	25,00	10,00	19	20,00		-100,00%	-100,00%
N. violazioni globali al C.d.S.	1270,00	2.710	1400,00	1793	1200,00		-100,00%	-100,00%
Popolazione 25-64 anni		0,00	5643,00	5.643	5.600		-100,00%	-100,00%
N. abusi accertati	8,00	10,00	12,00	10	8,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	47,00	53,00	50,00	50	40,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli attività produttive	22,00	25,00	25,00	24,00	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	18,00	16,00	16,33	15,00		-100,00%	-100,00%
N. cantieri aperti	92,00	98,00	90,00	93,33	90,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli su attività edilizia	10,00	10,00	10,00	10,00	8,00		-100,00%	-100,00%
N. attività edilizie	100,00	100,00	90,00	96,67	80,00		-100,00%	-100,00%
n. volontari di protezione civile		10,00	50,00	30,00	40,00			-100,00%
N. infrazioni sicurezza stradale	1.230	2.700	1400	1.777	1.200		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni sicurezza stradale	1.218	2.655	1400	1.758	1.200		-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	32,00	35,00	37,00	34,67	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	10,00		-100,00%	-100,00%
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	10,00		-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	€ 33.193,00	€ 46.668,82	€ 50.000,00		-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	€ 352.950,00	€ 391.097,90	€ 368.515,00		-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%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	29,42%	16,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	0,10	0,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,07	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.)	1,04%	1,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	5,57%	7,6%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	1580,11	1428,57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	20,00%	20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	16,00%	13,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	17,50%	16,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	10,34%	10,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)	0,53%	0,71%	#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	10,00	0,00	-0,10	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	30,00	10,00	0,00	-0,10	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)	€ 26,27	€ 41,67	#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)	€ 7.821,96	€ 9.212,88	#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					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SETTORE SERVIZIO FINANZIARIO						
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, Conseganari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio	Raggiunto nell'anno/ Atteso
Indici di Quantità								
Popolazione	9.996	10.008	10.018	10.007	10.000	9.904		
n. immobili locati	13	13	12	13	12		-100,00%	-100,00%
n. totale immobili locabili	13	13	13	13	13		-100,00%	-100,00%
N. beni alienati e/o ceduti	1	1	2	1	0		-100,00%	#DIV/0!
N. richieste alienazioni	2	2	2	2	1		-100,00%	-100,00%
n.concessioni rilasciate	25	25	25	25	20		-100,00%	-100,00%
n. richieste concessioni pervenute	25	25	25	25	20		-100,00%	-100,00%
mc di volume edifici riscaldati	52710	52710	52700	52707	52700		-100,00%	-100,00%
mq superfici oggetto appalto pulizie	2170	2170	2300	2213	2200		-100,00%	-100,00%
n. autorizzazioni rilasciate	9	9	8	9	8		-100,00%	-100,00%
n. richieste autorizzazioni pervenute	9	9	8	9	8		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni		7	6	4,33	5		-100,00%	-100,00%
Tempo medio Rilascio concessioni		20	16	12,00	15		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo		€ 122.473,23	€ 118.262,00	€ 120.367,62	€ 118.000,00		-100,00%	-100,00%
provento complessivo locazione	€ 119.459,55	€ 107.357,57	€ 150.826,00	€ 125.881,04	€ 142.000,00		-100,00%	-100,00%
Mq immobili	6453,00	6453,00	6453,00	6453,00	6453,00		-100,00%	-100,00%
Valore complessivo immobili	€ 4.389.685,00	€ 4.238.302,00	€ 4.077.862,00	€ 4.235.283,00	€ 4.077.862,00		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva per la gestione calore	€ 208.000,00	€ 208.000,00	€ 209.701,00	€ 208.567,00	€ 210.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva per le pulizie	€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 29.623,00	€ 29.874,33	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 199.798,57	€ 201.170,89	€ 210.825,00	€ 203.931,49	€ 212.200,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 308.225,58	€ 322.473,23	€ 318.262,00	€ 316.320,27	€ 319.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. totale immobili di proprietà	40	39	38	39	39		-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%						
QUAQUATTO	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	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)	97,44%	92,31%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)	66,67%	0,00%	#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	4,33	5,00	0,00	-5,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni	12,00	15,00	0,00	-15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 12,03	€ 11,80	€ -	€ 11,80	OK
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)	€ 19,51	€ 22,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per mc gestione calore (spesa complessiva gestione calore/mc volume superfici riscaldate)	€ 3,96	€ 3,98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per mq pulizie (costo complessivo appalto pulizie/mq di superficie pulite)	€ 13,50	€ 13,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)	€ 18,65	€ 18,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)	€ 31,60	€ 32,88	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)	39,80%	44,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)	32,48%	30,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

						ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI AL CITTADINO								
Servizio		BIBLIOTECA								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio								
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										
	2009	2010	2011	media triennio prec	Attese nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	9.996	10.008	10.018	10.007	10.000	9.904				
Utenti reali	1845	1968	1996	1936	1.900		-100,00%	-100,00%		
N. prestiti	7188	7426	7491	7368	7.200		-100,00%	-100,00%		
H apertura settimanale	28,00	28,00	28,00	28,00	28		-100,00%	-100,00%		
Patrimonio	14969	16498	16475	15981	16.000		-100,00%	-100,00%		
n. prestiti con prenotazione on line				0	0		#DIV/0!	#DIV/0!		
N. utenti	8409	8740	8751,00	8633,33			-100,00%	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
Tempo medio attesa prestito		30	30	60,00			-100,00%	#DIV/0!		
Indici di Costo										
Costo del processo		€ 106.263,81	€ 106.769,00	€ 106.516,41	€ 106.530,00		-100,00%	-100,00%		
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 700,00	€ 1.400,00	€ 500,00	€ 866,67	€ 1.000,00		-100,00%	-100,00%		
Spesa acquisto libri	€ 5.900,00	€ 5.200,00	€ 6.500,00	€ 5.866,67	€ 6.500,00		-100,00%	-100,00%		
Indici di Qualità										
% gradimento iniziative promozione (indagine)	95,00%	100,00%	97,00%	97,33%			-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)						19,35%	19,00%	0,00%	-19,00%	NOOK
Media prestiti (prestiti/utenti reali)						3,81	3,79	#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)						73,63%	72,00%	0,00%	-72,00%	NOOK
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)						46,11%	45,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di attesa per il prestito						60,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)						€ 14,46	€ 14,90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)						€ 10,64	€ 10,65	€ -	€ 10,65	OK
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)						€ 0,09	€ 0,10	€ -	€ 0,10	OK
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)						€ 0,59	€ 0,65	€ -	€ 0,65	NOOK
Indicatori di Qualità										
% gradimento iniziative promozione (indagine)						97,33%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Servizi Al Cittadino							
Servizio		PROTOCOLLO							
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									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000	0			
h apertura settimanale		14,00	14,00	28,00	14,00		-100,00%	-100,00%	
N. richieste evase URP		1010	1245	2255	1400		-100,00%	-100,00%	
N. richieste pervenute URP		1010	1245	2255	1450		-100,00%	-100,00%	
N. richieste evase on-line		40	67	107	80		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste		7	6	13,00	6		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 20.476,40	€ 20.000,00	€ 20.238,20	€ 20.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento		90,00%	90,00%	90,00%	90,00%		-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							
Chieragato 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)				0,78	0,39	0,00	-0,39	NOOK	
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	96,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste				13,00	6	0,00	-6,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 2,02	€ 2,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)				90,00%	90,00%	0,00%	-90,00%	NOOK	
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	SETTORE TECNICO								
Servizio	TECNICO								
Ufficio/Centro di Costo	Urbanistica								
Processo 13									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000				
Mq territorio	38.000.000	38.000.000	38.000.000	38.000.000	38.000.000				
Mq edificati		1.234.695	1.254.500	1.244.598	1259500,00		-100,00%	-100,00%	
Mq recupero edifici esistenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Mq nuove edificazioni		3489,44	4500,00	3994,72	5000,00		-100,00%	-100,00%	
Mq non edificabili				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. piani attuativi approvati		4,00	4,00	4,00	8,00		-100,00%	-100,00%	
N. piani attuativi presentati		4,00	4,00	4,00	8,00		-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	170	175,00	170		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo-differenza con edilizia+maggiotti		€ 56.974,60	€ 63.397,00	€ 60.185,80	€ 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	€ 6.000,00	€ 8.000,00	€ 5.000,00		-100,00%	-100,00%	
costi di progettazione totale		€ 88.000,00	€ 60.000,00	€ 74.000,00	€ 70.000,00		-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)					3,28%	3,31%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq recupero)					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)					175,00	170,00	0,00	-170,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo complessivo del processo/n. unità operative del processo (costo)					€ 24.074,32	€ 22.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 6,01	€ 5,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)					10,81%	7,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

		ANNO	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10.007	10.000	9.904		
n. variazioni di capitoli di bilancio	6	4	4	5	2		-100,00%	-100,00%
n. tot. capitoli	684	680	685	683	680		-100,00%	-100,00%
correzioni su determine	35	25	22	27	20		-100,00%	-100,00%
determine pervenute	762	611	550	641	550		-100,00%	-100,00%
n. pareri emessi su delibera	300	260	270	277	270		-100,00%	-100,00%
totale delibere	332	290	296	306	280		-100,00%	-100,00%
richieste evase colleghi-amministratori	100	100	105	102	100		-100,00%	-100,00%
totale richieste colleghi/amministratori	110	110	110	110	110		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del processo	2,5	2,5	2	2,33	2		-100,00%	-100,00%
Numero mandati emessi	2803	2887	2421	2704	2450		-100,00%	-100,00%
Numero reversali emesse	1058	1185	1312	1185	1400		-100,00%	-100,00%
Numero impegni registrati	968	904	1020	964	700		-100,00%	-100,00%
Numero accertamenti registrati	617	646	670	644	700		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti totali	54,00	55,00	47,00	52,00	47,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile	10	9	8	9,00	8		-100,00%	-100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	90,00%	90,00%	95,00%	91,67%	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	55	58	60		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo		€ 264.230,70	€ 261.760,00	€ 262.995,35	€ 263.034,00		-100,00%	-100,00%
Spese correnti	€ 5.772.251,82	€ 5.575.513,85	€ 5.880.632,85	€ 5.742.799,51	€ 5.994.858,00		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti economato	€ 42.829,00	€ 58.513,00	€ 55.000,00	€ 52.114,00	€ 55.000,00		-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							
QUAQUATTO Antonella	80							
DEROSSÌ 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)	0,68%	0,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate su determine/ determine pervenute)	4,26%	3,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)	92,42%	90,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)	4,49%	4,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile	9,00	8,00	0,00	-8,00	OK			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	91,67%	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	58	60	0	-60	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)	€ 26,28	€ 26,30	€ -	€ 26,30	OK			
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	€ 5.057,60	€ 5.596,47	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,91%	0,92%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatore di Qualità								
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

		ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Servizi al Cittadino - Politiche giovanili Cultura - Istruzione Ufficio							
Processo 15								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali ed ai minori								
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. 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								
Persone in difficoltà economica e sociale, bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000	9.904		
N. richieste contributi accolte	139	177	160	238	300		-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate ammissibili	149	242	200	296	250		-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate	149	242	210	301	300		-100,00%	-100,00%
Popolazione maggiore di 18 anni		1300	1300	1300	1300		-100,00%	-100,00%
N° unità operative del processo		1,1	1,1	2	1		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte sostegno locazione	86	96	61	81	60		-100,00%	-100,00%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	58	66	29	51	30		-100,00%	-100,00%
Popolazione 0-18 anni	1.709	1.709	1.709	1709			-100,00%	#DIV/0!
N. Utenti	200,00	200,00	200,00	200	0		-100,00%	#DIV/0!
n. corsi attivati dalle politiche giovanili	7,00	7,00	7,00	7	0		-100,00%	#DIV/0!
n. utenti corsi politiche giovanili	72,00	72,00	72,00	72	0		-100,00%	#DIV/0!
N° utenti complessivi	72,00	72,00	72,00	72	0		-100,00%	#DIV/0!
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.)				0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° presenza complessiva C.A.G.	29,00	29,00	29,00	29	0		-100,00%	#DIV/0!
N° giornate di attività C.A.G.	122,00	122,00	122,00	122	0		-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	150	150	150	150,00	150		-100,00%	-100,00%
Tempo medio presa in carico al Servizio 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	80,00			-100,00%	#DIV/0!
Costo del processo		€ 369.665,19	€ 396.104,00	€ 382.884,60	€ 407.973,00		-100,00%	-100,00%
importo entrate proprie comunali				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
importo contributi erogati		€ 130.000,00	€ 142.000,00	€ 136.000,00	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani	€ 3.000,00	€ 2.305,00		€ 1.768,33	€ -		-100,00%	#DIV/0!
Costo dei servizi per i minori	€ 18.145,13	€ 18.394,16	€ 14.500,00	€ 17.013,10	€ 14.500,00		-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		
Mazia Vezzetto	D1	20%						
Apricena Alessio Luca	C1	10%						
Marinella Ferrino	C1	60%						
Wanda Ozzello	C1	40%						
Girino Marcella	D3	55%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)	80,54%	120,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)	0,02%	0,01%	0,00	0,00	OK			
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	62,96%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
utenti medi corsi politiche giovanili (n. utenti corsi / n. corsi attivati politiche giovanili)	10,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)	11,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso presenza media C.A.G. (n. presenza complessiva / n. giornate di attività)	0,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di accessibilità C.A.G. (n. gg apertura pubblico/365gg)	33,42%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo gg	150,00	150,00	0,00	-150,00%	W00K			
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)	90	90	0	-1	W00K			
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	365	365	0	-4	R00K			
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)	€ 1.700,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)	€ 4.786,06	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)	€ 38,26	€ 40,00	€ -	€ -40,00	OK			
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del servizio minori per utente (costo del processo minori/utenti)	€ 236,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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									
		2009	2010	2011	media triennio prec	Attese nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		9.996	10.008	10.018	10007,33	10000	9.904		
N. morosi		284	240	210	245	200		-100,00%	-100,00%
N. contribuenti		3186	3200	5385	3924	5400		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI	€	105.639,18	110.175,06	78.713,00	98.175,75	100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate ICI - IMU	€	1.111.970,69	1.101.012,17	1.149.772,00	1.120.918,29	2.200.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU - TIA ESTERNALIZZATA	€	10.476,30	1.855,58	10.500,00	11.415,94	12.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate TARSU	€	10.476,30	1.855,58	977.822,00	495.076,94	1.000.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)		50	40	45	45	45		-100,00%	-100,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	€	105.639,18	110.175,06	78.713,00	98.175,75	100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza	€	105.639,18	110.175,06	78.713,00	98.175,75	100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 AL 31.12	€	1.056.989,47	819.623,36	954.690,00	943.767,61	954.690,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€	1.148.041,47	1.056.989,47	819.623,00	1.008.217,98	900.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo			67.289,20	58.116,00	62.702,60	61.000,00		-100,00%	-100,00%
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie		490	897	585	657	500		-100,00%	-100,00%
N. crediti in sofferenza		500	900	450	617	400		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate		130	89	98	106	100		-100,00%	-100,00%
N. avvisi di accertamento		809	879	810	833	700		-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%							
QUAQUATTO	D2	10%							
GOBBO Bruna	C4	100%							
PERONO GAROFFO Rosanna	C1	70%							
DEROSSI 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)					6,24%	3,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)					8,76%	4,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)					2,31%	1,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					45,00	45,00	0,00	-45,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 6,27	€ 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. 1,2-)					93,61%	106,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)					106,59%	125,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					12,69%	14,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	TECNICA							
Servizio	TECNICO							
Ufficio/Centro di Costo	Edilizia Privata							
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								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000	9.904		
h apertura settimanale		13,3	13,3	26,60	13,3		-100,00%	-100,00%
N. domande accolte		888	350	1238,00	320		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili		900	335	1235,00	310		-100,00%	-100,00%
N. permessi di costruire presentati		148	173	321,00	100		-100,00%	-100,00%
N. permessi di costruire rilasciati		137	143	280,00	95		-100,00%	-100,00%
N. richieste integrazioni		127	100	227,00	90		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti evase		18	6	24,00	18		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti ricevute		18	6	24,00	20		-100,00%	-100,00%
N° controlli DIA		108	133	241,00	80		-100,00%	-100,00%
N° DIA presentate		108	133	241,00	80		-100,00%	-100,00%
N° idoneità alloggio		18,00	14,00	32,00	16,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio controllo DIA (in gg)		1	1	2,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)		60	58	118,00	59		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		2	2	4,00	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Efficienza economica								
N° pratiche evase		758,00	838,00	798,00			-100,00%	#DIV/0!
Costo del processo		€ 85.461,90	€ 85.000,00	€ 85.230,95	€ 85.000,00		-100,00%	-100,00%
Oneri urbanizzazione		€ 353.458,04	€ 487.211,00	€ 420.334,52	€ 500.000,00		-100,00%	-100,00%
N° titoli abilitativi rilasciati		164	166	165,00	160		-100,00%	-100,00%
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)		14942,64	12100	13521,32	13500		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
n. ricorsi di edilizia		0		0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego		3		3	2		-100,00%	-100,00%
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)	26,60	13,30	0,00	-13,30	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,24%	103,23%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate)	(N. richieste 18,38%	29,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute)	(N° richieste 100,00%	90,00%	#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)	2,00	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 118,00	59,00	0,00	-0,59	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	4,00	2,00	0,00	-0,02	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)	€ 106,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri € 2.547,48	€ 3.125,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni € 16,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 8,52	€ 8,50	€ -	-€ 8,50	OK
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%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<u>Servizi Al Cittadino</u>							
Servizio		<u>Servizio Cultura e Segreteria</u>							
Ufficio/Centro di Costo		<u>Ufficio</u>							
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									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000	9.904			
N. domande contributi accolte	3	4	5	4	5		-100,00%	-100,00%	
N. domande contributi presentate ammissibili	3	6	5	5	4		-100,00%	-100,00%	
N. domande patrocinio accolte	8	12	10	10	10		-100,00%	-100,00%	
N. domande patrocinio ammissibili	8	12	10	10	10		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative finanziate complessivamente	3	5	5	4	4		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative organizzate sul territorio	20	80	50	50	50		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative culturali	10	10	10	10	30		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative ricreative		25	25	50	10		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative turistiche		35	35	70	20		-100,00%	-100,00%	
Totale partecipanti alle iniziative culturali		15000	15000	30000	15000		-100,00%	-100,00%	
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative		7000	7000	14000	7000		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo	100	160	150	136,67	150		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio erogazione patrocinio	7	10	8	8,33	15		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Importo contributi complessivamente erogati	€ 2.400,00	€ 2.900,00	€ 5.000,00	€ 3.433,33	€ 3.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. beneficiari	3	4	3	3	4		-100,00%	-100,00%	
Costo processo		€ 373.441,60	€ 365.195,00	€ 369.318,30	€ 372.339,00		-100,00%	-100,00%	
Costo complessivo delle iniziative	€ 4.000,00	€ 8.950,00	€ 14.500,00	€ 9.150,00	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%	
Importo sponsorizzazioni				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. iniziative organizzate con associazioni		18	15	16,50	10		-100,00%	-100,00%	
N. totale iniziative organizzate dall'Ente		23	20	21,50	20		-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%							
Chierigato	B3	10%							
Criniti	B3	7%							
Falletti	D3	20%							
Ferrino	C1	45%							
Forma	C1	12%							
Gianaro	C1	12%							
Giordano	D1	25%							
Giovando	B3	20%							
Girino	D3	35%							
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 triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	1	ESITO

Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	85,71%	125,00%	#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)	43,00%	40,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative culturali (N. partecipanti / N. iniziative culturali)	3000	500	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	8,67%	8,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	3000	500	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	280	700	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	439,68%	220,00%	0,00%	-220,00%	NOOK
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Capacità attrattiva turistica/popolazione) (popolazione)	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo gg	136,67	150,00	0,00	-150,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio gg	8,33	15,00	0,00	-15,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 1.030,00	€ 750,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 0,31	€ 1,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 36,90	€ 37,23	€ -	-€ 37,23	NOOK
Indicatori di Qualità					
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	76,74%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SERVIZI FINANZIARI			lpp e manutenzioni				
Servizio	SPORT							
Ufficio/Centro di Costo								
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								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000	9.904		
N. manutenzioni effettuate		5	6	5,50	5		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni segnalate		5	6	5,50	5		-100,00%	-100,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti		3	3	3,00	4		-100,00%	-100,00%
N° impianti		5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
N. iniziative sportive realizzate		2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N. iniziative sportive programmate		2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N. controlli su impianti effettuati per interventi dei concessionari		2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N. controlli programmati su interventi dei concessionari		10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
N. utenti degli impianti sportivi		150	410	280,00	250		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo		€ 134.103,24	€ 119.640,00	€ 126.871,62	€ 119.511,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza		€ 1.823,00	€ 8.705,00	€ 5.264,00	€ 8.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale costo manutenzioni		€ 134.103,24	€ 102.248,00	€ 118.175,62	€ 115.000,00		-100,00%	-100,00%
totale costo manutenzioni impianti gestiti direttamente		€ 25.000,00	€ 22.500,00	€ 23.750,00	€ 22.500,00		-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%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)				60,00%	80,00%	#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)				4,15%	6,69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 12,68	€ 11,95	€ 0,00	-€ 11,95	OK
Costo medio manutenzione impianti gestiti direttamente (totale costo manutenzioni impianti gestiti direttamente/ n. impianti)				€ 4.750,00	€ 4.500,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	PERSONALE-SERVIZIO MANUTENTIVO-ISTRUZIONE							
Servizio	MANUTENTIVO							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
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								
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10007,33	10000			
N. manutenzioni straordinarie effettuate		300	300	300,00	300		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate		350	350	350,00	350		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate		3	8	5,50	4		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate		5	12	8,50	9		-100,00%	-100,00%
Km strade illuminate		22	23	22,50	23		-100,00%	-100,00%
Km strada patrimonio		110	110	110,00	110		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni interne		2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni totali		11	13	12,00	9		-100,00%	-100,00%
n. segnali presenti sul territorio		300	300	300,00	310		-100,00%	-100,00%
n. segnali sostituiti		30	25	27,50	30		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo-funzione 10+costo Tecnico		€ 642.831,00	€ 654.758,00	€ 648.794,50	€ 550.532,00		-100,00%	-100,00%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica		€ 224.070,49	€ 225.031,00	€ 224.550,75	€ 220.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza		€ 219.369,72	€ 220.000,00	€ 219.684,86	€ 224.318,00		-100,00%	-100,00%
Costo manutenzione manto stradale		€ 20.909,49	€ 21.000,00	€ 20.954,75	€ 21.000,00		-100,00%	-100,00%
N. km strade asfaltate		80	82	81,00	82,00		-100,00%	-100,00%
Importo destinato nuove opere di competenza		€ 664.000,00	€ 350.000,00	€ 507.000,00	€ 528.000,00		-100,00%	-100,00%
Importo Titolo II Bilancio		€ 2.076.311,72	€ 939.741,00	€ 1.508.026,36	€ 959.500,00		-100,00%	-100,00%
Importo impegnato per manutenzioni ordinarie		€ 170.408,12	€ 265.859,00	€ 218.133,56			-100,00%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni ordinarie		€ 171.500,00	€ 272.500,00	€ 222.000,00	€ 247.500,00		-100,00%	-100,00%
Costo del servizio sgombero neve		€ 102.799,03	€ 84.991,00	€ 93.895,02	€ 60.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
n. segnalazioni di disservizio	28,00	35,00	30,00	31,00	35,00		-100,00%	-100,00%
N° interventi effettuati		50,00	55,00	105,00	100,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (indagine)	15,00	15,00	10,00	13,33	10,00		-100,00%	-100,00%
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 triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	85,71%	85,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)	64,71%	44,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)	20,45%	20,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento segnaletica (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)	9,17%	9,68%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni totali)	16,67%	22,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 64,83	€ 55,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade)	€ 5.898,13	€ 5.004,84	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)	33,62%	55,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni ordinarie/ importo stanziato per manutenzioni ordinarie)	€ 2,32	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)	€ 258,70	€ 256,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)	€ 9.763,77	€ 9.752,96	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio del servizio neve per km (costo complessivo del processo neve/km strade)	€ 853,59	€ 545,45	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	13,33	10,00	-	10,00	NOOK
Qualità degli interventi (n. segnalazioni di disservizio/ n. interventi effettuati)	29,52%	35,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	PERSONALE-SERVIZIO MANUTENTIVO-ISTRUZIONE 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									
	2009	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	9.996	10.008	10.018	10.007	10.000	0			
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
N. unità operative	48,00	49,00	48,00	48,33	47,00		-100,00%	-100,00%	
N. ore straordinario remunerate	3.332	3.215	3.068	3.205	2.600		-100,00%	-100,00%	
Monte ore dovuto		3.600	3.068	3.334	2.600		-100,00%	-100,00%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	702	726	720	716	700		-100,00%	-100,00%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	3	2	6	4	3		-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	€ 38.000,00	€ 38.142,66	€ 38.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. cedolini	702	726	720	716	700		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. posizioni organizzative	5	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%	
Ore assenza	3.088	1.413	1.963	2.155	1.240		-100,00%	-100,00%	
Tot. ore lavorative	7.366	8.480		5.282	8.550		-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%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					4,14%	4,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)					207,05	212,77	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)					96,13%	100,00%	#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)					€ 53,27	€ 54,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 3,81	€ 3,80	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 789,16	€ 808,51	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza posizioni organizzative/ n. unità operative)					(n. 10,34%	10,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					40,79%	14,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rettifiche anomalie/ n. registrazioni)					(n. variazioni- #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi di supporto- Servizi Al Cittadino						
Servizio		Servizio Segreteria Protocollo						
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso
Indici di Quantità								
Popolazione	9.996	10.008	10.018	10.007	10.000	0		
N. unità operative del processo	3,50	3,65	3,65	3,60	2,00	2,00	-44,44%	0,00%
N. totale unità operative	54,00	55,00	55,00	54,67			-100,00%	#DIV/0!
N° incontri istituzionali	54,00	64,00	81,00	66,33	80,00	80,00	20,60%	0,00%
N° partecipanti incontri istituzionali	480,00	511,00	1126,00	705,67	1.120,00	1130,00	60,13%	0,89%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7.350,00	7.364,00		4904,67	6.200,00		-100,00%	-100,00%
N. atti da archiviare	3.050,00	3.400,00	5000,00	3816,67	4.500,00		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati	2.650,00	3.100,00	4205,00	3318,33	4.200,00	4320,00	30,19%	2,86%
N. atti archiviati digitalmente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti notificati								
N. postazioni hardware (PC)	38,00	40,00	45,00	41,00	45,00		-100,00%	-100,00%
N. totale interventi su Sistemi informativi		100,00	85,00	185,00	80,00		-100,00%	-100,00%
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	25	25	22,00	24,00	20		-100,00%	-100,00%
N. fornitori software	5	5	5,00	5,00	5		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti gg (da approvazione a pubblicazione)		15,00	8,00	23,00	7,00	7,00	-69,57%	0,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) gg		1	2	3,00	2		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ore		1	1	2,00	1	1	-50,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico gg		20	10	30,00	10	10	-66,67%	0,00%
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti informatici		2	2	4,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo		850.215,86	803.843,00	827.029,43	€ 872.487,00		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 20.000,00	€ 19.500,00	€ 19.750,00	€ 20.000,00			-100,00%	-100,00%
N. applicativi	8	9	8,50	8			-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware	5000	5000	5000,00	5000			-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna		80,00%	80,00%	80,00%	80,00%		-100,00%	-100,00%
N. segnalazioni atti mancanti in archivio		0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. errori di smistamento atti		2%		0,02	5%		-100,00%	-100,00%
N. interventi risolti S.I.		98	82	90,00	80		-100,00%	-100,00%
N. segnalazioni S.I. ricevute		100	82	91,00	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	5%						
Anna Marchello	B3	60%						
Morena Cheregato	B3	60%						
Germana Giovando	B3	80%						
Ozello	C1	10%						
Perono	C1	10%						
Donatella Giordano	D1	75%						
350%								

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)	6,59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	11	14	14	0	NOOK
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati 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)	86,94%	93,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	12,97%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	23,00	7,00	7,00	0,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (dal	3,00	2,00	0,00	-2,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	2,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	30,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	1,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)	€ 15.128,59	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 82,64	€ 87,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)	€ 20.171,45	€ 19.388,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw (costo canoni manutenzione software/ n. applicativi) (totale	€ 2.323,53	€ 2.500,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni hw (costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale	€ 121,95	€ 111,11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	80,00%	80,00%	0,00%	-80,00%	NOOK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0,00	0,00	0,00	0	OK
N. errori di smistamento atti	2,00%	5,00%	0,00	-0	NOOK
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	98,90%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					