

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	Settore 1	Servizio 1	Settore 2	Servizio 2	Settore 3	Servizio 3	
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	Gestire le relazioni esterne e la partecipazione Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP Servizi di supporto interno: gestire la segreteria	Direzione generale Direzione generale Affari generali	URP URP Segreteria, messi e protocollo					
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti*	Finanziario Affari generali* e Tutti	Personale					
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	Gestire la funzione amministrativa-contabile Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	Finanziario Finanziario Direzione generale Finanziario	Ragioneria Ragioneria Economato	Finanziario				
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	Gestire le entrate ed i tributi locali	Finanziario	Tributi					
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite) Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	Lavori Pubblici Lavori Pubblici	Manutenzioni, Segreteria Unica Manutenzioni, Lavori Pubblici	Sociali				
		Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (sul patrimonio ad esclusione degli impianti sportivi)	Lavori Pubblici	Manutenzioni, Lavori Pubblici					
		Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica	Lavori Pubblici	Manutenzioni, Lavori Pubblici					
	UFFICIO TECNICO	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	Edilizia Privata e urbanistica						
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Gestire i servizi demografici	Sociali	Demografici CED					
	ALTRI SERVIZI GENERALI	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	Affari generali Affari generali	Segreteria, messi e protocollo					
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI								
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	Sicurezza locale Sicurezza locale	Polizia Locale Polizia Locale	Edilizia privata e urbanistica	Edilizia privata			
	POLIZIA COMMERCIALE	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	Sicurezza locale	Polizia Locale					
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	Gestire le sanzioni amministrative	Sicurezza locale	Polizia Locale					
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA								
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa							
	ISTRUZIONE MEDIA								
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE								
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola) Gestire il Trasporto Scolastico Gestire la Refezione scolastica Gestire i Centri Estivi	Affari generali Affari generali Affari generali Affari generali	Scuola Scuola Scuola Scuola					
	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Affari generali	Biblioteca					
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	Affari generali Affari generali	Biblioteca Scuola, Biblioteca e segreteria					
	PISCINE COMUNALI								
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive (più LLPP)	Affari generali	Scuola	Lavori Pubblici		Lavori pubblici e manutenzioni		
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	Gestire i servizi ricreativi	Unito al n. 42 "Organizzare manifestazioni e iniziative culturali"						
	SERVIZI TURISTICI	Gestire servizi e manifestazioni turistiche							
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	MANIFESTAZIONI TURISTICHE		Direzione generale	URP					
	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi			Sicurezza e sviluppo locale				
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI		Lavori Pubblici						
	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	Gestire i trasporti pubblici locali	Affari generali	Segreteria, messi e protocollo					
	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Edilizia Privata e urbanistica Edilizia Privata e urbanistica	Urbanistica, Edilizia Privata Edilizia Privata					
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	Edilizia Residenziale Pubblica	Lavori Pubblici	Manutenzioni	Sociali				
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	Gestire la Protezione civile	Sicurezza locale	Polizia Locale	Lavori Pubblici				
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Gestire il Servizio Idrico Integrato							
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	Edilizia Privata e urbanistica	Ecologia					
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale Gestione verde pubblico	Edilizia Privata e urbanistica Lavori Pubblici	Ecologia Ecologia	Sicurezza Locale				
	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani Gestire i servizi di tutela minori	Sociali Sociali	Lavori Pubblici Servizio politiche per la famiglia					
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro	Sociali Sociali						
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	Sociali Sociali						
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	Gestire le problematiche abitative Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	Sociali Sociali						
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	Erogare servizi cimiteriali	Lavori Pubblici		Sociali				
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'								
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI								
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI								
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA								
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti	Edilizia Privata e urbanistica	Suap					
	SERVIZI RELATIVI ALL'INQUINAMENTO	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico							
	SERVIZI RELATIVI ALL'AGRICOLTURA								
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	DISTRIBUZIONE GAS								
	CENTRALE DEL LATTE								
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA								
	TELERISCALDAMENTO								
FARMACIE	Gestire le farmacie comunali DA 2011	Sociali		Finanziario					
ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI									

<b>N.</b>	<b>ELENCO PROCESSI</b>	<b>AREA ORGANIZZATIVA</b>
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	
2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	
3	Erogare servizi cimiteriali	
4	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	
5	Gestire i Centri Estivi	
6	Gestire i servizi demografici	
7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	
8	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)	
9	Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani	
10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	
11	Gestire i servizi di tutela minori	
12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	
14	Gestire i servizi ricreativi	
15	Gestire i trasporti pubblici locali	
16	Gestire le entrate ed i tributi locali	
17	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	
18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	
19	Gestire il Servizio Idrico integrato	
20	Gestire il Trasporto Scolastico	
21	Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro	
22	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)	
23	Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani	
24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	
25	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	
26	Gestire la funzione amministrativa-contabile	
27	Gestire la pianificazione territoriale	
28	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	
29	Gestire la Protezione civile	
30	Gestire la Refezione Scolastica	
31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	
32	Gestire le farmacie comunali	
33	Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	
34	Gestire le relazioni esterne e la partecipazione	
35	Gestire le sanzioni amministrative	
36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	
37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	
38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	
39	Gestire servizi e manifestazioni turistiche	
40	Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	
41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	
42	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	
43	Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica	
44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	
45	Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)	
46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica	
47	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico	
48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	
49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	
50	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico	
51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti )	
52	Servizi di supporto interno: fornire supporto legale	
53	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	
54	Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti	
55	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	
56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	
57	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo	
58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	
59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	

## CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		16.527	16.889	17.365	18.044
di cui popolazione straniera		989	1.159	1.200	1.598
Descrizione		2010	2011	2012	Saldo Naturale
nati nell'anno		215	212	230	215
deceduti nell'anno		141	162	149	149
immigrati		768	848	906	867
emigrati		439	510	473	594
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2010	2011	2012	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	113	1.159	1.229	1.444
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	1.133	1.212	1.282	1.380
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	2.358	2.372	2.603	2.459
Popolazione in età adulta	30-64 anni	9.053	9.264	9.344	9.569
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.870	2.882	2.942	3.139
Popolazione per fasce d'età Stakeholder		2010	2011	2012	
Prima infanzia	0-3 anni	550	590	623	863
Utenza scolastica	4-13 anni	1.555	1.646	1.700	1.797
Minori	0-18 anni	2.772	2.924	3.003	3.384
Giovani	15-25 anni	1.557	1.577	1.629	1.655
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>					<b>20.000</b>

Territorio		
<b>Superficie in Km<sup>2</sup></b>		19
Frazioni		0
<b>Risorse idriche</b>		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2010	2011	2012	2013
Statali	Km	3,5	3,5	3,5	3,50
Provinciali	Km	12,4	12,4	12,5	12,50
Comunali	Km	76	76	76	76,00
Vicinali	Km	11	11	11	11,00
Autostrade	Km	0	0	0	0,00
Totale Km strade					103,00

		Comune di				ANNO		2013	
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2010		2011		2012		2013		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	457.655,00		503.869,00		997.124,00		0,00		
1 - Tributarie	4.222.517,49	3.515.084,18	6.763.473,94	5.816.049,57	8.148.167,94	6.076.326,77	11.054.027,00	4.562.894,78	
2 - Trasferimento Stato	4.690.361,04	4.218.498,40	1.408.265,12	1.093.438,05	1.180.786,26	970.961,66	1.309.478,00	1.015.640,01	
3 - Extratributarie	3.110.666,07	2.435.317,71	3.708.958,85	2.890.591,13	4.062.146,53	3.060.981,70	3.959.605,00	2.161.229,26	
4 - Alienazioni, trasferimenti, ecc.	1.436.120,18	1.436.120,18	1.264.224,60	1.264.224,60	1.238.156,31	1.238.156,31	800.315,14	769.104,26	
5 - Entrate da acc. prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
6 - Servizi conto terzi	1.725.997,79	1.704.507,70	1.262.734,81	1.167.548,68	1.191.027,73	1.165.918,66	1.157.301,92	995.454,08	
<b>Totale entrate</b>	<b>15.643.317,57</b>	<b>13.309.528,17</b>	<b>14.911.526,32</b>	<b>12.231.852,03</b>	<b>16.817.408,77</b>	<b>12.512.345,10</b>	<b>18.280.727,06</b>	<b>9.504.322,39</b>	

Gestione delle Spese									
Titoli	2010		2011		2012		2013		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	12.135.231,96	9.289.668,50	11.924.499,97	9.628.062,43	12.668.543,46	10.199.167,79	14.055.256,57	10.783.319,77	
2 - Spese c/capitale	1.178.662,82	164.388,32	687.711,30	249.937,86	1.582.774,92	284.017,94	238.315,19	88.861,69	
3 - Rimborso di prestiti	325.364,76	320.144,08	658.279,97	558.444,28	579.301,24	467.509,45	261.139,55	130.985,66	
4 - Servizi conto terzi	1.725.997,79	1.565.019,02	1.262.734,81	1.139.885,10	1.191.027,73	999.417,81	1.112.748,81	817.125,66	
<b>Totale spesa</b>	<b>15.365.257,33</b>	<b>11.339.219,92</b>	<b>14.533.226,05</b>	<b>11.576.329,67</b>	<b>16.021.647,35</b>	<b>11.950.112,99</b>	<b>15.667.460,12</b>	<b>11.820.292,78</b>	

Gestione residui										
Titolo	ENTRATE		2010		2011		2012		2013	
			residui attivi	riscossione						
1	Tributarie		691.632,74	680.000,00	707.433,31	707.433,31	947.424,37	922.110,24	27.918,05	2.141,99
2	Contributi e trasferimenti		489.077,00	335.000,00	350.705,13	247.392,91	418.139,29	277.743,40	124.492,79	51.995,99
3	Extratributarie		1.240.000,00	615.000,00	703.714,60	583.619,08	938.463,24	720.086,76	154.262,92	94.785,28
4	Contributi conto capitale		1.234.469,17	374.000,00	730.000,00	600.000,00	130.000,00	125.075,40	4.924,60	0,00
5	Accensioni di prestiti		145.630,62	136.083,24	5.965,21	0,00	5.965,21	0,00	5.965,21	0,00
6	Servizi conto terzi		127.206,85	63.000,00	23.029,32	14.600,63	103.614,82	46.208,51	76.938,46	13.627,60
<b>Totale residui su entrate</b>			<b>3.928.016,38</b>	<b>2.203.083,24</b>	<b>2.520.847,57</b>	<b>2.153.045,93</b>	<b>2.543.606,93</b>	<b>2.091.224,31</b>	<b>394.502,03</b>	<b>162.550,86</b>
Titolo	SPESE		2010		2011		2012		2013	
			residui passivi	pagamenti						
1	Spese correnti		3.563.600,64	2.222.000,00	3.447.570,77	2.204.467,83	3.539.540,48	2.019.600,85	3.933.930,77	2.121.522,54
2	Spese per investimenti		3.628.850,56	1.255.000,00	2.400.618,95	411.624,88	2.426.767,51	531.321,74	2.990.688,97	309.370,73
3	Rimborso di prestiti		28.025,79	28.025,79	8.386,49	7.262,78	100.959,40	99.959,01	111.791,79	111.790,32
4	Servizi conto terzi		344.352,13	262.000,00	226.499,97	135.844,71	213.504,97	110.885,31	288.802,91	201.781,43
<b>Totale residui su spese</b>			<b>7.564.829,12</b>	<b>3.767.025,79</b>	<b>6.083.076,18</b>	<b>2.759.200,20</b>	<b>6.280.772,36</b>	<b>2.761.766,91</b>	<b>7.325.214,44</b>	<b>2.744.465,02</b>

Indici per analisi finanziaria						
Descrizione	2010	2011	2012	2013		
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	3.510.228,01	394.975,17	118.195,00	928.498,00		
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	136.584,75	120.521,97	99.769,25	77.826,00		
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	3.736.389,16	3.685.779,24	3.655.149,39	3.400.000,00		
Quota capitale mutui e prestiti obbligazionari (Spesa Tit. 3, int. 3 e 4)	325.374,76	331.050,23	275.739,56	261.139,65		
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00		

STRUTTURA - DATI ECONOMICO						
Grado di autonomia finanziaria						
Descrizione	2010	2011	2012	2013		
<b>1. Autonomia finanziaria</b>	<b>60,99%</b>	<b>88,15%</b>	<b>91,18%</b>	<b>91,98%</b>		
Entrate tributarie+ extratributarie						
Entrate correnti						
<b>2. Autonomia impositiva</b>	<b>35,12%</b>	<b>56,93%</b>	<b>60,85%</b>	<b>67,72%</b>		
Entrate tributarie						
Entrate correnti						
<b>3. Dipendenza erariale</b>	<b>29,19%</b>	<b>3,32%</b>	<b>0,88%</b>	<b>5,69%</b>		
Trasferimenti correnti statali						
Entrate correnti						
Grado di rigidità del Bilancio						
Indicatori	2010	2011	2012	2013		
<b>1. Rigidità strutturale</b>	<b>34,92%</b>	<b>34,82%</b>	<b>30,10%</b>	<b>22,91%</b>		
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)						
Entrate correnti						
<b>2. Rigidità per costo personale</b>	<b>31,08%</b>	<b>31,02%</b>	<b>27,30%</b>	<b>20,83%</b>		
Spesa complessiva personale						
Entrate correnti						
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>	<b>3,39%</b>	<b>3,40%</b>	<b>2,53%</b>	<b>2,33%</b>		
Rimborso mutui (cap+int)						
Entrate correnti						
Pressione fiscale ed erariale pro-capite						
	<b>Abitanti:</b>		<b>18150</b>			
Indicatori	2010	2011	2012	2013		
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>	<b>€ 434,20</b>	<b>€ 603,08</b>	<b>€ 676,70</b>	<b>€ 827,20</b>		
Entrate tributarie+ extratributarie						
Numero abitanti						
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>	<b>€ 250,02</b>	<b>€ 389,49</b>	<b>€ 451,57</b>	<b>€ 609,04</b>		
Entrate tributarie						
Numero abitanti						
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>	<b>€ 27,35</b>	<b>€ 26,00</b>	<b>€ 20,81</b>	<b>€ 18,68</b>		
Rimborso mutui(cap+int)						
Numero abitanti						
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>	<b>€ 207,84</b>	<b>€ 22,75</b>	<b>€ 6,55</b>	<b>€ 51,16</b>		
Trasferimenti correnti statali						
Numero abitanti						
Capacità gestionale						
Indicatori	2010	2011	2012	2013		
<b>1. Incidenza residui attivi</b>	<b>25,11%</b>	<b>16,91%</b>	<b>15,12%</b>	<b>2,16%</b>		
Residui attivi						
Totale accertamenti						
<b>2. Incidenza residui passivi</b>	<b>49,23%</b>	<b>41,86%</b>	<b>39,20%</b>	<b>46,75%</b>		
Residui passivi						
Totale impegni						
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>	<b>81,14%</b>	<b>83,14%</b>	<b>74,83%</b>	<b>44,79%</b>		
Riscossioni titoli 1 + 3						
Accertamenti titoli 1 + 3						
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>	<b>76,55%</b>	<b>80,74%</b>	<b>80,51%</b>	<b>41,28%</b>		
Pagamenti titolo 1						
Impegni titolo 1						

**STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE**

<b>Personale in servizio</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Posizioni Organizzative	6,00	6,00	6,00	<b>8,00</b>
Dipendenti	108,00	108,00	107,00	<b>97,00</b>
<b>Totale Personale in servizio</b>	<b>114,00</b>	<b>114,00</b>	<b>113,00</b>	<b>105,00</b>

  

<b>Età media del personale</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Posizioni Organizzative	44,00	45,00	46,00	<b>46,00</b>
Dipendenti	45,00	46,00	47,00	<b>46,00</b>
<b>Totale Età Media</b>	<b>44,50</b>	<b>45,50</b>	<b>46,50</b>	<b>46,00</b>

  

<b>Indici di assenza</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	14,45%	14,11%	<b>14,16%</b>	<b>14,11%</b>
Malattia + Altro	4,83%	4,68%	<b>3,62%</b>	<b>3,73%</b>

<b>Indici per la spesa del Personale</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	3.524.093,40	3.520.718,79	3.434.907,27	3.400.000,00
Spesa per la formazione (stanziato)	10.000,00	2.250,00	10.000,00	6.000,00
Spesa per la formazione (impegnato)	9.915,37	2.250,00	7.299,64	4.817,00

<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>	€ 0,29	€ 0,30	€ 0,27	<b>€ 0,24</b>
Spesa complessiva personale				
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>	€ 30.913,10	€ 30.883,50	€ 30.397,41	<b>€ 32.380,95</b>
Spesa complessiva personale				
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>	€ 208,66	€ 202,75	€ 190,36	<b>€ 187,33</b>
Spesa complessiva personale				
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>	148	152	160	<b>173</b>
Popolazione				
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Numero dipendenti				
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>	18,00	18,00	17,83	<b>12,13</b>
Numero dipendenti				
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>	99,15%	100,00%	73,00%	<b>80,28%</b>
Spesa per formazione impegnata				
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>	€ 86,98	€ 19,74	€ 64,60	<b>€ 45,88</b>
Spesa per formazione				
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>	0,28%	0,06%	0,21%	<b>0,14%</b>
Spesa per formazione				
Spesa complessiva personale				

## PER 2012 E 2013 DATI INVENTATI

Dati Paola (giorni, da conto annuale)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	5.835	5.636	5.149	5.273	5.170		5.150
Malattia + Altro	2.379	2.001	1.707	1.763	1.322		1.360

#RIF!

Comune di							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo			Affari generali Biblioteca, Sport, Segreteria					
Processo 1								
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive								
Finalità del Processo								
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini anche mediante convenzioni								
Stakeholders								
Associazioni								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi accolte	24	15	19	19,33	19		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate	24	15	20	19,67	20		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	24	15	19	19,33	19		-100,00%	-100,00%
N. Associati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. domande patrocinio accolte	23	26	66	38,33	50		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio presentate	23	26	67	38,67	51		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio presentate ammissibili	23	26	66	38,33	50		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	20	20	15	18,33	15		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
costo del processo	144.950,00	77.438,00	77.956,33	100114,78	78.104,75		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07			
Euro complessivamente erogati	62100	50980,21	56500	56526,74	50000		-100,00%	-100,00%
Numero beneficiari (numero associazioni)	19	24	21	21,33	17		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
D'ALONZO IRMA	D3	1%						
MILANI GUIDO	D3	2%						
POSSENTI LORETTA	C1	4%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio erogazione contributo (gg.)				30,00	30,00	0,00	-0,30	OK
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)				18,33	20,00	0,00	-0,20	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari -n- associazioni...)				€ 2.649,69	€ 2.941,18	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 5,74	€ 4,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								

Comune di					ANNO	2013					
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Servizi Sociali</b>									
Servizio											
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 2											
Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)											
Finalità del Processo											
Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.											
Stakeholder											
Persone disagiate e Enti											
Indici											
	2010	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150						
N. richieste accolte	95	91	122	102,67	102		-100,00%	-100,00%			
N. richieste presentate ammissibili	111	97	122	110,00	110		-100,00%	-100,00%			
N. contributi erogati tramite CRS Voucher (di cui di richieste accolte)		42	60		65						
€ da entrate proprie comunali	€ 85.505,53	€ 46.395,41	€ 57.305,00	63068,65	€ 45.000,00		-100,00%	-100,00%			
€ importo contributi erogati	€ 105.870,05	€ 111.878,13	€ 118.901,00	112216,39	€ 105.000,00		-100,00%	-100,00%			
Indici di Tempo											
Tempo medio erogazione contributo (gg)	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
N. casi seguiti	105,00	87,00	98,00	96,67	80,00		-100,00%	-100,00%			
Costo del processo	€ 196.290,38	€ 181.547,00	€ 202.774,46	€ 193.537,28	€ 173.604,57		-100,00%	-100,00%			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
							#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% incremento contributi erogati CRS su anno precedente				0,00	4%		#DIV/0!	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Francesco Reina	D	10%									
Giacomina Morretta	D	20%									
Daniela Bettolini	D	30%									
Cristina Olgiati	D	30%									
Clemente Bèria	D	50%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate)							93,33%	92,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)							56,20%	42,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio erogazione contributo							60,00	60,00	0,00	-60,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica											
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. casi seguiti)							€ 1.160,86	€ 1.312,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/ n. richieste contributi)							€ 1.885,10	€ 1.702,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)							€ 10,93	€ 9,56	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% incremento contributi erogati CRS su anno precedente								4,00%			
Analisi del risultato											
Sono ricompresi: contributi economici; CRS Voucher, Buono nido, Assegno di maternità e assegno nucleo familiare (erogati INPS). La spesa a carico del Bilancio Comunale è tornata a crescere tornando verso i valori 2009 anche in ragione della diminuzione di fonti di finanziamento esterne.											

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizio Sociale, Lavori Pubblici							
Servizio	Demografici, Manutenzioni							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 3								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	16.889	17.365	18.044	17432,67	18.150			
Ore apertura settimanale	50	50	50	50,00	59,5		-100,00%	-100,00%
N° domande concessioni accolte	76	81	98	85,00	82		-100,00%	-100,00%
N° domande concessioni ricevute	76	81	98	85,00	82		-100,00%	-100,00%
N° ore custodia	2609	2609	2609	2609,00	2609		-100,00%	-100,00%
N° ore totali apertura	2609	2609	2672	2630,00	2672		-100,00%	-100,00%
Nr domande bando pre assegnazione loculi (a dicembre 2012)					20			-100,00%
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 196.881,59	€ 220.639,05	€ 218.072,10	211864,25	€ 216.160,35		-100,00%	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 165.492,33	€ 231.338,38	€ 239.511,65	212114,12	€ 400.000,00		-100,00%	-100,00%
<b>COST-DRIVER</b>	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N° Reclami e/o segnalazioni	10,00	8,00	15,00	11,00	16,00		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Beretta Maurizio	D	10%						
Lovati Ambrogio	D	7%						
Reina Francesco	D	0%						
Magnaghi Felice	D	5%						
Daffara Rosaria	D	10,0%						
Ranzani Luigi	C	5,0%						
Maltagliati Luisa	C	10,0%						
Pianta Gabriella	C	10,0%						
Jadevaia Antonio	B	2%						
Salmoiraghi Antonio	B	1%						
Trezzi Maria Pia	D	3%						
Carmela Di Leva	C	3%						
Marco De Gennaro	C	3%						
Roberta Galeazzi	B	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/ 56 ore)				89,29%	<b>106,25%</b>	<b>0,00%</b>	-1,06	<b>NOOK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande di concessioni accolte/ domande ricevute)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia della custodia</b> (n. ore di custodia/ totale apertura)				99,20%	<b>97,64%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo del processo/ popolazione)				€ 12,15	<b>€ 11,91</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% copertura</b> (proventi cimiteriali di competenza/ costo del processo)				100,12%	<b>185,05%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità								
<b>N° reclami e/o n° segnalazioni</b>				11,00	<b>16,00</b>	<b>0,00</b>	-16,00	<b>OK</b>
Analisi del risultato								
Il dato della differenza in negativo tra la popolazione prevista e quella effettiva determina il leggero scostamento di 0.02€								

Comune di

Comune di					ANNO	2013			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari Generali								
Servizio	Scuola								
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 5</b>									
<b>Gestire i Centri Estivi</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori (con entrambi i genitori lavoratori) durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti, integre</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Famiglie con bimbi 3- 11 anni</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	16.889	<b>17.365</b>	<b>18.044</b>	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%	
Popolazione 3-11 anni	1.000	<b>910</b>	<b>959</b>	956,33	1100		-100,00%	-100,00%	
N° domande accolte	200	<b>219</b>	<b>307</b>	242,00	290		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate	210	<b>223</b>	<b>309</b>	247,33	290		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti	200	<b>219</b>	<b>307</b>	242,00	290		-100,00%	-100,00%	
N° Morosi	3	<b>2</b>	<b>0</b>	1,67	1		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	114720	123.009,00	125.756,17	121161,72	€ 125.977,65		-100,00%	-100,00%	
<b>COST-DRIVER</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			#DIV/0!	#DIV/0!	
incassi da morosità	201,18	473,99	0,00	225,06	€ 100,00		-100,00%	-100,00%	
morosità accertate	€ 272,52	€ 473,99	€ 0,00	248,84	€ 100,00		-100,00%	-100,00%	
proventi di competenza	€ 69.315,36	€ 69.257,00	€ 77.322,00	71964,79	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio	74	86	84	81,33	76		-100,00%	-100,00%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
DALONZO IRMA	D3	10%							
CUCCHI ISABELLA	B4	15%							
NEGRI BARBARA	B5	10%							
RANZANI EVA	D5	15%							
MILANI GUIDO	D3	5%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					97,84%	<b>100,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-11 anni)					25,30%	<b>26,36%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità (morosi/utenti)					0,69%	<b>0,34%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					90,44%	<b>100,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					59,40%	<b>55,57%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 500,67	<b>€ 434,41</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento servizio (indagine)					81,33	<b>76,00</b>	<b>86,00</b>	10,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00		0,00	0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>									

Comune di							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi Sociali						
Servizio		Servizio demografico						
Ufficio/Centro di Costo								
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								
Prefettura e Cittadini								
Indici								
	2010	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150	18.044		
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23		-100,00%	-100,00%
N° Dipendenti del servizio	4	4	4	4,00	4		-100,00%	-100,00%
N° pratiche	14230	13930	13951	14037,00	13500		-100,00%	-100,00%
Nr. matrimoni civili nelle nuove fasce di servizio (sabato pomeriggio - domenica)			3		5			
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 215.653,50	€ 234.850,26	€ 237.280,27	229.261,34	€ 229.933,65		-100,00%	-100,00%
N° certificati	4.961,00	4.580,00	3.225,00	4255,33	3.300,00		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90		-100,00%	-100,00%
Incassi matrimoni civili nelle fasce di servizio sabato pomeriggio domenica					1.500,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Trezzi Maria Pia	D	97%						
Carmela Di Leva	C	49%						
Marco De Gennaro	C	97%						
Melania Magistrelli	B	50%						
Roberta Galeazzi	B	97%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				63,89%	63,89%	0,00%	-63,89%	NOOK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,02%	0,02%	0,00%	-0,02%	NOOK
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				79,28%	74,38%	0,00%	-74,38%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 12,95	€ 12,67	€ 0,00	-€ 12,67	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 53,88	€ 69,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
% autocertificazione (n. autocertificati/ n. certificati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
Si registra una contrazione delle attività di rilascio di certificati (in particolari certificati verso altri enti). Non si sono però ridotte in pari misura le pratiche complessive trattate. Il rapporto certificati/pratiche totali è sceso dal 32% del 2011 ad un 23% nel 2012. Segno che l'attività di certificazione diminuisce per far posto ad altre attività. Il dato di "costo medio certificato" sembra divenire meno rappresentativo dell'attività demografica.								

							ANNO	2013	
<b>Obiettivo di processo</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Servizi Sociali</b>								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 7</b>									
<b>Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia - organizzare e gestire progetti di intervento residenziali e semiresidenziali diurni.</b>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Diversamente abili e loro famiglie</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150				
N° domande accolte	29	25	32	28,67	25		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate ammissibili	29	25	32	28,67	25		-100,00%	-100,00%	
N° diversamente abili assistiti	29	25	32	28,67	25		-100,00%	-100,00%	
N° diversamente abili presenti sul territorio (stima da fonte istat)	660	673	686	673,00	690		-100,00%	-100,00%	
N° dipendenti	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%	
N° utenti	29	25	32	28,67	25		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Tempo</b>									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del	60	45	45	50,00	45		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 519.674,34	€ 620.310,75	€ 517.603,25	552529,45	€ 478.266,71		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza	€ 23.859,64	€ 22.070,88	€ 29.277,42	25069,31	€ 23.000,00		-100,00%	-100,00%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>COST-DRIVER</b>	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Valutazione del servizio da parte degli operatori	80%	80%	80%	80%	80%		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo			Costo	Nominativo		
Cristina Olgiati	D	30%							
Clemente Beria	D	10%							
Daniela Bettolini	D	10%							
Francesco Reina	D	10%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% soddisfazione delle richieste					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti					4,26%	3,62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale					6,98%	8,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempi medi di attivazione del servizio					50	45	0,00	-45,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
% di copertura del servizio					4,54%	4,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio					€ 19.274,28	€ 19.130,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio					€ 31,21	€ 26,35	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento servizio					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori					80%	80%	0%	-0,80	NOOK
<b>Analisi del risultato</b>									

Da ricomprendere nella rilevazione

2012

Utenti CDD	16
Utenti RSD	3
Utenti CSE	5
Utenti SFA	1
Progetti individuali	0
Buono Disabili	5
Altro	2
	32

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Affari Generali</b>							
Servizio	<b>Scuola</b>							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 8								
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola e bambini								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	16.889	<b>17.365</b>	<b>18.044</b>	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N° domande assistenza accolte	220	<b>228</b>	<b>235</b>	227,67	230		-100,00%	-100,00%
N° domande ricevute	222	<b>228</b>	<b>235</b>	228,33	230		-100,00%	-100,00%
N° iscritti pre-post scuola	220	<b>228</b>	<b>235</b>	227,67	230		-100,00%	-100,00%
N° alunni materne, elementari e medie	1.000	<b>910</b>	<b>959</b>	956,33	940		-100,00%	-100,00%
N° morosi (ovvero più di 50 euro)	4	<b>2</b>	<b>4</b>	3,33	5		-100,00%	-100,00%
N° utenti	220	<b>228</b>	<b>235</b>	227,67	230		-100,00%	-100,00%
€ incassati su morosità	€ 437,00	<b>€ 434,00</b>	<b>€ 345,00</b>	€ 405,33	€ 500,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate	€ 657,00	<b>€ 434,00</b>	<b>€ 345,00</b>	€ 478,67	€ 500,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	103.643,00	103.273,00	110.369,49	105.761,83	€ 110.096,90		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00		€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
PROVENTI SERVIZIO	40.022,90	46.344,28	<b>50.640,00</b>	45669,06	47.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
D'ALONZO IRMA	D3	11,00%						
GUIDO MILANI	D3	4,00%						
RANZANI EVA	B5	7,00%						
CUCCHI ISABELLA	B3	7,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste accolte/domande ricevute	(domande di assistenza)			99,71%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)				23,81%	<b>24,47%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% di morosità	(morosi/utenti)			1,46%	<b>2,17%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				84,68%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				43,18%	42,69%	<b>#DIV/0!</b>	100,00%	<b>#DIV/0!</b>
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 464,55	€ 478,68	<b>#DIV/0!</b>	€ 1,00	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)				€ 6,07	€ 6,07	<b>#DIV/0!</b>	€ 1,00	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Analisi del risultato								
COME RISULTA DAI DATI A CONSUNTIVO DEL PROCESSO, I RISULTATI SONO IN LINEA CON I DATI ATTESI E LA MEDIA DEI TRIENNI PRECEDENTI, CON CONSEGUENTE RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ATTESI								

										ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo</b>											
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<i>Servizi sociali</i>									
Servizio											
Ufficio/Centro di Costo											
<b>Processo 9</b>											
<b>Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani</b>											
<b>Finalità del Processo</b>											
<b>Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare</b>											
<b>Stakeholder</b>											
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>											
<b>Indici</b>											
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>											
<b>Popolazione</b>	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150						
N° domande accolte	35	17	18	23,33	15			-100,00%	-100,00%		
N° domande ricevute	39	19	32	30,00	18			-100,00%	-100,00%		
N° anziani assistiti	33	28	24	28,33	27			-100,00%	-100,00%		
N° anziani presenti sul territorio	2882	2942	3139	2987,67	3150			-100,00%	-100,00%		
N° dipendenti del servizio	4	4	3	3,67	3			-100,00%	-100,00%		
N° utenti	76	65	70	70,33	60			-100,00%	-100,00%		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indici di Tempo</b>											
N° gg percorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del	15	10	15	13,33	15			-100,00%	-100,00%		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indici di Costo</b>											
Costo del processo	€ 165.604,89	€ 149.658,75	€ 153.014,16	€ 156.092,60	€ 210.392,17			-100,00%	-100,00%		
<b>COST-DRIVER</b>	3,09			1,03	0,00			-100,00%	#DIV/0!		
Proventi di competenza	€ 20.135,80	€ 42.257,40	€ 42.567,10	€ 34.986,77	€ 40.000,00			-100,00%	-100,00%		
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 16.388,57	€ 13.947,76	€ 13.126,79	€ 14.487,71	€ 8.500,00			-100,00%	-100,00%		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indici di Qualità</b>											
% gradimento servizio				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
Valutazione del servizio da parte degli operatori	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%			-100,00%	-100,00%		
				0,00				#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo			Costo			Nominativo		
Beria Clemente	D	20%									
Corradino Alessio	D	0%									
Geraci Sabrina	D	0%									
Francesco Reina	D	5%									
Franco Bertin	B	0%									
Di Stefano Nunziata	B	100%									
Luigia De Vecchi	B	0%									
Carmen Gencarelli	B	100%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
% soddisfazione delle richieste				77,78%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di assistiti				0,95%	0,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Personale				5,21%	5,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
Tempi medi di attivazione del servizio SAD				13,33	15	0,00	-15,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
% di copertura del servizio				22,41%	19,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del servizio				€ 2.219,33	€ 3.506,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite				€ 8,82	€ 11,59	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Finanziamenti				9,28%	4,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indicatori di Qualità</b>											
% gradimento servizio				0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
Valutazione del servizio da parte degli operatori				90,00%	90,00%	0,00%	-0,90	NOOK			
<b>Analisi del risultato</b>											
Qui sotto viene proposto un maggiore dettaglio delle domande ricevute e accolte. Questo perché si è osservata una variazione del rapporto tra domande presentate e domande accolte nell'anno. Come si vede, molte domande non sono "accolte" ma in ragione di una scelta o di un evento occorso all'utente. Sarà interessante monitorare i dati 2013 per											

domande ricevute	
sad	10
pasto	21
sad e pasto	1
accolte	
sad	6
pasto	12
domanda non accolte	
deceduti	4
rinunce	5
accolte nel 2013	3
sospese temporaneamente	2

Comune di				ANNO	2013			
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Sicurezza Locale						
Servizio		Polizia Locale						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 10								
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale, estendendo i confini territoriali ai Comuni del Patto Locale Magentino-Abbatense								
Stakeholder								
Utenti della strada								
Indici								
	2010	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	17.365	17.705	17.705	17591,67	18.150			
Km territorio	12	12	12	12,00	12			
Km strade	90,99	90,99	90,99	90,99	90,99		-100,00%	-100,00%
N. ore servizio di controllo stradale = PATTUGLIE	10640	11758	12056	11484,67	11600		-100,00%	-100,00%
N. ore servizio complessive pl = TOTALI	23299	23373	23430	23367,33	23200		-100,00%	-100,00%
N. controlli servizio C.d.S. = IMM.CONT.+FERMATI	1480	2221	1322	1674,33	2000		-100,00%	-100,00%
N. ore vigilanza sul territorio = RESIDUO	12659	11.615,00	11.374,00	11882,67	11600		-100,00%	-100,00%
N. ore servizio pattuglie stradali = CONTROLLO	10640	11758	12056	11484,67	11500		-100,00%	-100,00%
N. sinistri	84	82	64	76,67	70		-100,00%	-100,00%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	459	545	460	488,00	340		-100,00%	-100,00%
Nr. operatori PL in divisa	13	13	12,75	13,00	11		-100,00%	-100,00%
N. violazioni globali = CDS	2106	2324	2690	2373,333333	1550		-100,00%	-100,00%
N. violazioni al C.d.S. relative al traffico fermo	1547	1779	2229	1885	1210		-100,00%	-100,00%
N. violazioni del Patto (effettuate nei diversi comuni)	64	40	40	48,00	40		-100,00%	-100,00%
N. violazione della Convenzione (effettuate su Corbetta e Magenta)	277	156,00	62,00	165,00			-100,00%	#DIV/0!
N. violazioni su Corbetta nelle ore di Patto		14,00	25,00	19,50	25,00		-100,00%	-100,00%
N. violazioni su Corbetta nelle ore di Convenzione	197	73,00	16,00	95,33			-100,00%	-100,00%
N. ore servizio di controllo stradale del Patto		49	30	39,50	30		-100,00%	-100,00%
N. ore servizio di controllo stradale della Convenzione	190	128	24	114,00			-100,00%	-100,00%
N. controlli servizio C.d.S. del Patto		247	230	238,50	230		-100,00%	-100,00%
N. controlli servizio C.d.S. della Convenzione	754	531	148	477,67			-100,00%	#DIV/0!
N. controlli servizio C.d.S. su Corbetta nelle ore di Patto		94	90	92,00	90		-100,00%	-100,00%
N. controlli servizio C.d.S. su Corbetta nelle ore di Convenzione	369	296	65	243,33			-100,00%	-100,00%
N. servizi extraterritorio comunale per eventi - Patto		2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Nr. Classi coinvolte nell'educazione stradale	18	20	20	19,33	20		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N. infrazioni = CDS	2106	2324	2.690,00	2373,33	1.550,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	416.215,00	428.393	€ 476.240,20	€ 440.282,73	€ 478.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	100342,12	118057,93	€ 108.835,40	€ 109.078,48	€ 80.000,00		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0	0	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni totali = CDS	2.106,00	2.324,00	2.690,00	2373,33	1.550,00		-100,00%	-100,00%
N. violazioni al C.d.S. relative al traffico fermo	1.647,00	1.779,00	2.229,00	1776,00	1.210,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
MARIA MALINI	D5	30%						
COLOMBO LUCA	C2	80%						
DANILLO LOVATI	D2	60%						
CARLO CAGNOLA	C3	30%						
LINA NARCISO	C3	80%						
GRAZIA PAGANI	C3	80%						
GREGORIO DIPILATO	C3	25%						
MASSIMO MOSCATELLI	C3	80%						
ANTONIO CASTIGLIONI	C3	80%						
MARCO COLLI	C3	80%						
RICCARDO GAMBARANA	C2	80%						
DAVIDE LOSA	D1	80%						
MEREGHETTI	D1	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale complessive di Patto e Convenzione / ore servizio complessive pl)			49,15%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore servizio controllo stradale)			0,15	0,17	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso presenza sul territorio (ore servizio pattuglie stradali/ Km territorio)			957,06	958,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/ Km strade)			0,84	0,77	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni su traffico fermo (violazioni al Codice della Strada relative al traffico fermo/ violazioni globali)			0,79	0,78	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al Codice della Strada immediatamente contestate/ violazioni globali)			20,56%	21,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Incidenza dei controlli a Corbetta in Convenzione e Patto (controlli a Corbetta in Convenzione e Patto/ n. totale controlli a Corbetta)			(n. 20,03%	4,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Incidenza delle sanzioni a Corbetta in Convenzione e Patto (sanzioni a Corbetta in Convenzione e Patto/ n. totale sanzioni a Corbetta)			(n. 4,84%	1,61%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Incidenza delle ore di C.d.S. in Convenzione e Patto (n.ore C.d.S. in Convenzione e Patto/n.ore di servizio di controllo stradale)			1,34%	0,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. Classi coinvolte nell'educazione stradale			19,33	20,00	0,00	-200,00%	NOOK	
N. servizi extraterritorio comunale per eventi effettuati durante il Patto (da 2011)			2,00	2,00	0,00	-200,00%	NOOK	
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)			15,00	15,00	0	-0,15	NOOK	
Indicatore di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)			€ 45,96	€ 51,61	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)			€ 25,03	€ 26,34	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatore di Qualità								
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)			0,17%	0,32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% gradimento servizio (indagine)			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato								
NEL 2012 VIENE INCREMENTATO IL CONTROLLO DEL TRAFFICO FERMO A DISCAPITO DEI POSTI DI CONTROLLO VEICOLI, LA CONVENZIONE VIENE ATTUATA SOLO NEL DIURNO, IL NUMERO DEI SINISTRI E' ESTREMAMENTE DIMINUITO								

							ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Servizi sociali</i>							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 11</b>								
<b>Gestire i servizi di tutela minori</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il controllo di 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.</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Famiglie con minori assistiti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N. nuovi mandati di Tutela Minori accolti	24	13	20	19,00	12		-100,00%	-100,00%
N. Minori in carico al Servizio Tutela	62	49	69	60,00	55		-100,00%	-100,00%
N° minori assistiti	81	64	80	75,00	67		-100,00%	-100,00%
N° minori presenti sul territorio	2.924	3.003	3.384	3103,67	3390		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N° utenti	81	64	80	75,00	67		-100,00%	-100,00%
<b>Minori in Comunità (teste)</b>				2,33	5			-100,00%
N. minori assistiti senza ADM	65	45	52	54,00	45			-100,00%
N. minori assistiti con ADM	16	19	28	21,00	19			
<b>Nr. Progetti di classe avviati (Psicologia Scolastica)</b>		3	6	3,00	5			
<b>N. classi coinvolte (Psicologia Scolastica)</b>		6	19	8,33	12			
<b>N. Famiglia accolte allo sportello (Psicologia Scolastica)</b>		8	10	6,00	10		-100,00%	-100,00%
<b>N. appuntamenti totali (Psicologia Scolastica)</b>		80	152	77,33	90		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 515.515,88	€ 574.741,63	€ 502.591,23	530949,58	€ 523.569,06		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti (piano di zona)	€ 35.414,30	€ 31.711,65	€ 32.081,80	33069,25	€ 38.000,00		-100,00%	-100,00%
<b>COST-DRIVER</b>	0,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
Valutazione dell'attività di psicologia scolastica da parte delle insegnanti				0,00	80%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo		Costo	Nominativo		
Daniela Bettolini	D	40%	Quota unità minori 2007					
Cristina Olgiate	D	20%	Quota unità minori 2008					
Francesco Reina	D	15%	Quota unità minori 2009					
			Azienda Speciale Consortile dal 2010					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste			31,67%	<b>21,82%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di assistiti			2,42%	<b>1,98%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% personale			2,67%	<b>2,99%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% azioni preventiva (minori assistiti con ADM/ minori totali)			28,00%	<b>28,36%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempi medi di attivazione del servizio			30,00	<b>30</b>	<b>0,00</b>	-30,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo unitario del servizio			€ 7.079,33	<b>€ 7.814,46</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% finanziamenti			6,23%	<b>7,26%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite			€ 29,99	<b>€ 28,85</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Valutazione del servizio da parte degli operatori			0,00%	<b>80,00%</b>	<b>0,00%</b>	-0,80	NOOK	
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>Lieve scostamento nei costi per maggiore numero di minori in Comunità. In crescita l'attività territoriale (ADM e prevenzione con interventi scolastici)</i>								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Sicurezza locale						
Servizio		Polizia Locale						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 12								
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 festive, serali e notturne, estendendo i confini territoriali ai Comuni del Patto Locale Magentino-Abbiatense.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	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	17.365	17705	18.044	17704,67	18.150			
N. ore settimanali di vigilanza = RESIDUALI	98,55769231	113,5769231	108,98077	107,038462	105		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali lavorate = TOTALI	448,0576923	449,4807692	450,57692	449,371795	442,3076923		-100,00%	-100,00%
N. ore serali = TOTALI	576	277	321	391,333333	300		-100,00%	-100,00%
N. ore vigilanza sul territorio	5125	5906	5667	5566	5500		-100,00%	-100,00%
N. agenti e ufficiali	12	12	11,75	11,9166667	10,75		-100,00%	-100,00%
N. ore extra-orario = TOTALI	2546	2177	2200	2307,66667	2100		-100,00%	-100,00%
N. ore complessive del servizio = TOTALI	23299	23373	23430	23367,3333	23000		-100,00%	-100,00%
N. ore servizi prossimità	572	584	585	580,333333	550		-100,00%	-100,18%
N. ore servizio sul territorio Patto = TOTALI		76	40	58	40		-100,00%	-102,50%
N. ore servizio sul territorio Convenzione = TOTALI	165	94	72	110,333333	72		-100,00%	-101,39%
Nr. Ore servizi sul territorio Patto = SOLO CORBETTA		48	30	39	30			
Nr. Ore servizi sul territorio Convenzione = SOLO CORBETTA	74	43	36	51	36			
N. materiale divulgativo - Patto (locandina, brochure)		2	2	2	2			
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. infrazioni = RESIDUALI	12,00	9,00	26,00	15,67	25,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 82.998,00	€ 81.080,00	€ 123502,5	€ 95.860,17	€ 123.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 400,00	€ 400,00	€ 835,80	€ 545,27	€ 750,00		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome	Costo	Nominativo			
MARIA MALINI	D5	30%						
MEREGHETTI MIRKO	D1	30%						
DANILO LOVATI	D2	10%						
CARLO CAGNOLA	C3	20%						
LINA NARCISO	C3	15%						
GRAZIA PAGANI	C3	15%						
GREGORIO DIPILATO	C3	10%						
MASSIMO MOSCATELLI	C3	15%						
ANTONIO CASTIGLIONI	C3	15%						
MARCO COLLI	C3	15%						
RICCARDO GAMBARANA	C2	15%						
DAVIDE LOSA	C1	15%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)				23,82%	23,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio serale (n° ore serali/ n° ore vigilanza territorio)				7,03%	5,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1485,71	1688,37	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pl)				9,88%	9,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/ Totale ore lavoro)				2,48%	2,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				30,00	30,00	0,00	-0,30	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 34,80	€ 30,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 5,41	€ 6,78	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
NEL 2012 LA CONVENZIONE VIENE ATTUATA SOLO NEL DIURNO								

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Sicurezza locale, Edilizia privata e urbanistica							
Servizio	Polizia Locale							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 13								
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.								
Stakeholder								
Cittadini, professionisti, commercianti e imprenditori								
Indici								
	2010	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N° abusi accertati EDILIZIA	8	6	9	7,66666667	4		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati = VERBALI DEL PROCESSO	20	21	11	17,33333333	6		-100,00%	-100,00%
N° controlli /VERBALI attività produttive	12	15	2	9,66666667	2		-100,00%	-100,00%
Totale controlli /VERBALI del processo = EDILIZIA+COMMERCIO	21	21	11	17,66666667	6		-100,00%	-100,00%
N° controlli su cantieri (NON EFFETTUATI)	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio P.L. + E.P.	14	14	13,75	13,91666667	10,75		-100,00%	-100,00%
N. servizi (serate) di controllo di Patto su tutti i territori		2	0	1	0		-100,00%	#DIV/0!
N. attività controllate durante i servizi in tutti i territori		6	0	3	0		-100,00%	#DIV/0!
N. attività controllate durante i servizi a Corbetta (Patto)		3	0	1,5	0		-100,00%	#DIV/0!
N. sanzioni effettuate a Corbetta durante i controlli sulle attività comm.		5	0	2,5	0		-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di chiusura procedimento DI ACCERTAMENTO	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N. infrazioni DEL PROCESSO	20,00	21,00	8,00	16,33	6,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 38.852,00	€ 38.397,00	€ 39.297,00	€ 38.848,67	€ 39.265,89		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 396,00	€ 386,00	€ 3.400,00	€ 1.394,00	€ 321,20		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali DEL PROCESSO	20,00	21,00	8,00	16,33	6,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
MARIA MALINI/MEREGHETTI	D5	5%						
DAVIDE LOSA	C1/D1	3%						
DANILO LOVATI	D2	5%						
CARLO CAGNOLA	C3	3%						
LINA NARCISO	C3	3%						
GRAZIA PAGANI	C3	3%						
GREGORIO DIPILATO	C3	3%						
MASSIMO MOSCATELLI	C3	3%						
ANTONIO CASTIGLIONI	C3	3%						
MARCO COLLI	C3	3%						
RICCARDO GAMBARANA	C2	3%						
ANGELO SCHINOCCA	D1	5%						
SERGIO MAGISTRELLI	D2	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di abusivismo (abusi accertati/ controlli effettuati)				44,23%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ totali controlli del processo)				54,72%	33,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ totali controlli del processo)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale (n. dipendenti del processo/ totali controlli del processo)				0,79	1,79	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attività controllate a Corbetta attraverso il Patto da 2011 (n. attività controllate a Corbetta attraverso il Patto/ n. totale attività controllate attraverso il Patto)				50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Sanzioni medie a controllo attraverso il Patto a Corbetta da 2011 (n. attività controllate a Corbetta attraverso il Patto/ n. sanzioni a Corbetta attraverso il Patto)				0,60	0,00	0,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio chiusura procedimento				30,00	30,00	0,00	-0,30	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. infrazioni)				€ 85,35	€ 53,53	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)				€ 2,19	€ 2,16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/ n. controlli)				€ 2.198,98	€ 6.544,32	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
NEL 2012 IL PATTO NON PREVEDE CONTROLLI AMBIENTALI E COMMERCIALI								

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Finanziario							
Servizio	Tributi							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 16								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi e una maggiore assistenza ai cittadini. Per il 2013 introduzione della TARES.								
Stakeholder								
/								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	17.365,00	17.705,00	18.044,00	17.704,67	18.150,00			
N. morosi	1.577,00	962,00	1.138,00	1.225,67	1.400,00		-100,00%	-100,00%
N. contribuenti	10.897,00	11.013,00	11.936,00	11.282,00	12.000,00		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del servizio	1,94	1,94	1,94	1,94	1,94		-100,00%	-100,00%
€ entrate correnti (Tit. I dell'Entrata)	€ 11.880.697,91	€ 11.833.064,66	13.391.100,73	12.368.287,77	€ 11.880.697,91		-100,00%	-100,00%
€ incassati morosità (riscossioni competenza, anche per accertamenti anno)	€ 297.279,26	€ 362.208,72	95.943,00	251.810,33	€ 83.000,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate (avvisi accertamento nell'anno)	€ 274.153,62	€ 242.706,63	141.138,00	219.332,75	€ 185.000,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli morosità	2.558	1.122	551,00	1.410,33	1.400,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI	€ 297.279,26	€ 338.116,40	274.912,00	303.435,89	250,000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate ICI (ale netto contributo Statale esenzione 1^ casa)	€ 2.365.126,06	€ 2.251.900,00	0,00	1.539.008,69	0,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate IMU - previsione Comune - aliquote variate			4.109.754,00	4.109.754,00	4.291.000,00		#DIV/0!	-100,00%
Totale Entrate IMU - previsione Comune - aliquote standard			2.903.031,00	2.903.031,00	2.953.000,00		#DIV/0!	-100,00%
Totale Entrate IMU - previsione MEF - iniziale aliquote standard			3.357.031,00	3.357.031,00	3.549.260,00		#DIV/0!	-100,00%
Totale Entrate TARSU				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio tra avvisi accertamento ed incasso (gg)	60	58	57	58,33	57		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Totale importo riscosso di competenza	€ 297.279,26	€ 362.208,72	€ 60.000,00	€ 239.829,33	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza	€ 297.279,26	€ 362.208,72	€ 250.000,00	€ 303.162,66	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso residui	€ 20.103,16	€ 37,00	€ 22.792,00	€ 14.310,72	€ 86.702,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato residui	€ 20.143,16	€ 37,00	€ 22.792,00	€ 14.324,05	€ 86.702,00		-100,00%	-100,00%
COSTO DEL PROCESSO	€ 435.531,11	€ 310.495,00	€ 201.095,06	€ 315.707,06	€ 197.809,69		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	2,11	2,11	2,11				-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	15	16	11	14,00	26		-100,00%	-100,00%
N. avvisi di accertamento	1.154	1.577	270	1000,33	314		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi accolti per l'ente	70	70	27	55,67	30		-100,00%	-100,00%
Totale ricorsi gestiti	82	97	43	74,00	45		-100,00%	-100,00%
IMU - NR° SIMULAZIONI PER MAGGIORANZA							#DIV/0!	0,00%
IMU - NR° INFORMATIVE							#DIV/0!	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonella Cislighi	D.3	100%			
Maria Carla Ballio	C.4	100%			
Guido Costa	D.3	11%			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (n. morosi/ n. contribuenti)	6,92%	7,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Addetti (* 1.000.000) su entrate correnti n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)	0,16	0,16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)	79,11%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	19,72%	11,10%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero morosi (n. iscritti a ruolo/ n. morosi)	23,64%	21,00%	21,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra avvisi accertamento e incasso - n. gg)	57,00	57,00	0,00		OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	79,11%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	100,09%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 17,83	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	1,40%	8,28%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	75,23%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Per le attività d'accertamento 2013, vedi GC 40/13. Dal 2012 non esiste più l'ICI. Per il calcolo dell'indicatore relativo al recupero morosità ICI rispetto al totale dell'ICI, la base di calcolo per il denominatore è l'ICI riscossa nel 2011 (gli accertam

Comune di Corbetta					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Servizi Sociali e Lavori pubblici</b>							
Servizio	<b>Manutenzioni e segreteria unica</b>							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 17								
Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
<b>Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare anche attraverso comodato d'uso</b>								
Stakeholder								
Amministratori e associazioni								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N° immobili locati	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00		-100,00%	-100,00%
N° immobili concessi	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
N° immobili utilizzati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° totale immobili	30,00	31,00	37,00	32,67	37,00		-100,00%	-100,00%
<b>N° immobili in comodato</b>	22,00	23,00	24,00	23,00	24,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Provento complessivo da concessioni	€ 619,75	€ 619,75	€ 619,75	€ 619,75	€ 1.000,00		-100,00%	-100,00%
Fitti attivi da locazioni	€ 40.743,49	€ 40.743,49	€ 40.743,49	€ 40.743,49			-100,00%	#DIV/0!
Costo complessivo titoli I e II	€ 119.042,37	€ 39.196,14	€ 70.362,61	€ 76.200,37	€ 65.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo	€ 94.373,00	€ 65.516,00	€ 67.132,41	€ 75.673,80	€ 66.543,89		-100,00%	-100,00%
<b>COST-DRIVER</b>	1,07	1,07	1,07	1,07	1,07		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
<b>% gradimento servizio ambulatorio (indagine)</b>				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Francesco Reina	D	1%						
Beretta Maurizio	D	10%						
Lovati Ambrogio	D	7%						
Cainarca Paolo	D	10%						
Magnaghi Felice	D	10%						
Daffara Rosaria	D	10%						
Ranzani Luigi	C	10,0%						
Maltagliati Luisa	C	10,0%						
Pianta Gabriella	C	10,0%						
Jadevaia Antonio	B	6%						
Cossentino Antonio	B	6%						
Salmoiraghi Antonio	B	6%						
Comerio Renato	B	5%						
Raia Vincenzo	B	6%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>Utilizzo da locazione</b> (N° immobili locati/n° totale immobili)				6,12%	<b>8,11%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Utilizzo da concessione</b> (N° immobili concessi/n° totale immobili)				3,06%	<b>2,70%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

Grado di utilizzo utilizzati / N° totale immobili)	(N° immobili	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Utilizzo da comodato</b> (N° immobili in comodato/n° totale immobili)		70,41%	<b>64,86%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>Provento medio da concessioni</b> complessivo da concessione/concessioni)	(provento	€ 619,75	<b>€ 1.000,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Provento medio da locazioni</b> locazione*/locazioni)	(fitti attivi da	€ 20.371,75	<b>€ 0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite</b> processo/popolazione)	(costo	€ 4,27	<b>€ 3,67</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio di gestione immobili</b> (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)		€ 2.332,66	<b>€ 1.756,76</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>% gradimento servizio ambulatorio</b> (indagine)		0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

Comune di						ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Ecologia e Patrimonio, Polizia locale</u>								
Servizio	<u>Ecologia</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 18									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana									
Finalità del Processo									
Controllo del sistema di raccolta dei rifiuti erogato dal Consorzio dei Navigli									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	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									
<b>Popolazione (al 31/12)</b>	17.439	17.687	18.100	17.742	18.150				
N. Ql raccolta differenziata	4.852	4.872	4.823	4.849	4.850		0,47%	0,45%	
N. ql.totale RSU raccolti	3.229	3.206	3.284	3.240	3.240		-1,04%	-1,05%	
N° sanzioni	6	12	8	9	7		38,46%	71,43%	
N° controlli	9	1	11	7	10		-85,71%	-90,00%	
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	20.000	20.000	19.300	19.767	19.500		1,18%	2,56%	
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	8.081	8.065	8.107	8.084	8.090		-0,24%	-0,31%	
N° utenze	7.937	8.203	8.448	8.196	8.500		0,09%	-3,49%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3	3	3	3	3		-100,00%	-100,00%	
N° passaggi raccolta alla settimana	7	7	7	7	7		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo	108.327,00	100.985,00	€ 100.916,18	103.409	€ 66.625,00		-100,00%	#RIF!	
Proventi	2.060.538,41	2.083.356,42	€ 2.242.953,00	2.128.949	€ 2.812.818,00		-100,00%	#RIF!	
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	311.240,00	349.490,00	€ 340.297,00	333.676	€ 318.268,00		-100,00%	#RIF!	
Costi raccolta differenziata	760.551,71	788.366,00	€ 784.105,00	777.674	€ 720.257,00		-100,00%	#RIF!	
COST-DRIVER	108.432,50	114.472,86	€ 131.151,67	118.019	€ 2.867.448,12		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati	130	190	200	173	190		-100,00%	-100,00%	
N. interventi effettuati	53200	53000	53.300	53.167	53.500		-100,00%	-100,00%	
N. reclami	20	18	10	16	9		-100,00%	-100,00%	
% gradimento del servizio (indagine)							#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	Ni ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Maurizio Beretta	D5	3%	Tempo Determinato	100%	Simone Rossoni				
Ambrogio Lovati	D5	29%							
Francesca Gambini	D2	90%							
Fabio Valenti	C2	70%							
Guerino Graziano	B2	90%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti )					59,98%	<b>59,95%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)					123,81%	<b>70,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)					54,16	<b>53,42</b>	<b>0,00</b>	-5342,47%	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)					0,46	<b>0,45</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					7	<b>7</b>	<b>0,00</b>	-7,00	NOOK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					3,00	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)					€ 12,79	<b>€ 12,48</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 12,48	OK
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)					2058,76%	<b>2063,04%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 5,83	<b>€ 3,67</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente (provento/utenti)					€ 259,75	<b>€ 245,10</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 245,10	OK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					€ 16,88	<b>€ 17,92</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 17,92	OK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					€ 160,38	<b>€ 162,55</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 162,55	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	€ 0,00	OK
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)					0,33%	<b>0,36%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Reclami (N. reclami/ utenti)					0,20%	<b>0,11%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
Nonostante la campagna informativa e di comunicazione ambientale promossa dal Consorzio dei Comuni dei Navigli e dall'Amministrazione Comunale, nell'anno 2011 è aumentato il quantitativo di rifiuti abbandonati raccolti sul territorio comunale. Tale dato concorre all'aumento del dato complessivo di rifiuti non differenziati raccolti, che, unitamente al dato dei rifiuti differenziati risultato inferiore alle previsioni, produce un dato di percentuale di raccolta differenziata inferiore alle attese. Si segnala che non si dispone dei dati a consuntivo 2011 degli indici di costo, in quanto non ancora trasmessi dal Consorzio dei Navigli.									

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari generali							
Servizio	Scuola							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 20								
Gestire il Trasporto Scolastico								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo e l'organizzazione del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità avvalendosi dei mezzi di trasporto e del personale di ATS								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi in età scolare e bimbi								
Indici								
	2010	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	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N° alunni	1390	1560	1580	1510,00	1600		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte	130	153	159	147,33	140		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	132	153	159	148,00	150		-100,00%	-100,00%
N° Utenti	130	153	159	147,33	140		-100,00%	-100,00%
N° Morosi	2	3	4	3,00	1		-100,00%	-100,00%
N° km percorsi	37600	37000	39000	37866,67	37800		-100,00%	-100,00%
N. utenti servizio Pedibus	150	158	176	161,33	160		-100,00%	-100,00%
n volontari trasporto disabili	0	0	5	1,67	2		-100,00%	-100,00%
n utenti trasporto disabili tramite volontari	0	0	1	0,33	1		-100,00%	-100,00%
n Automezzi reperiti tramite sponsorizzazione per il trasporto h.	0	0	1	0,33	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
COSTO DEL PROCESSO	243.250,00	239.216,00	268839,27	250435,09	268.905,93		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
PROVENTI SERVIZIO	€ 35.244,00	€ 37.604,75	38975,00	€ 37.274,58	€ 37.000,00		-100,00%	-100,00%
Incassati su morosità	€ 272,52	€ 319,00	629,00	€ 406,84	€ 500,00		-100,00%	-100,00%
Morosità accertate	€ 272,52	€ 319,00	629,00	€ 406,84	€ 500,00		-100,00%	-100,00%
Valore sponsorizzazione	0	0	24200	€ 8.066,67	0		-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	75	75	0	50,00	60		-100,00%	-100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori	75	75	0	50,00	60		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
PAROLARI SUSANNA	B3	100,00%						
D'ALONZO IRMA	D3	4,00%						
CUCCHI ISABELLA	B3	10,00%						
NEGRI BARBARA	B5	60,00%						
MILANI GUIDO	D3	5,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore di Performance				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				9,76%	8,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				99,55%	93,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità (morosi/utenti)				2,04%	0,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utilizzo del servizio Pedibus erogato nel mese di maggio e ottobre (utenti servizio Pedibus/alunni)				10,68%	10,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)				€ 6,61	€ 7,11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente (proventi/utenti)				€ 252,99	€ 264,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				14,88%	13,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 1.699,79	€ 1.920,76	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				50,00	60,00	0,00	-60,00	NOOK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	0,00	0	0,00	OK
Analisi del risultato								

							ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Servizi sociale</b>						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 22</b>								
<b>Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale al fine di consolidare progressivamente il sistema integrato dei servizi sociali a livello locale anche attraverso la partecipazione a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale.</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Soggetti deboli</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N° domande assistenza accolte	26	47	0	24,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N° domande ricevute	31	53	0	28,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
N° utenti	31	53	100	61,33	130		-100,00%	-100,00%
N. contatti front-office	3766	1997	2083	2615,33	2500		-100,00%	-100,00%
N. Amministrazioni di sostegno-tutele in carico	5	5	6	5,33	6		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio assegnazione casi ad ufficio competente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 216.797,27	€ 213.217,85	€ 295.867,25	€ 241.960,79	€ 255.951,87		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
COST-DRIVER	1,69	1,69	1,69	1,69	1,69		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo		Costo	Nominativo		
Daniela Bettolini	D	20%						
Cristina Oligiati	D	20%						
Beria Clemente	D	20%						
Francesco Reina	D	15%						
Giacoma Morretta	D	40%						
Clemente Beria	D	20%						
Sabrina Porta	C	34%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
<b>Indicatori di Efficacia</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste di assistenza				86,90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione				0,02%	0,02%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale				4,89%	2,31%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% contatti front office				14,77%	13,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (gg)				0,00	0	0,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite				€ 13,67	€ 14,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio				€ 3.945,01	€ 1.968,86	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
No Finanziamenti				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								
Questa scheda presenta criticità. Come vedete da dati di dettaglio riportati qui sotto, gli interventi riconducibili al Piano di Zona sono stati sostanzialmente azzerati. Nella scheda, quindi, possono essere contabilizzati i soli accessi di segretariato sociale professionale (100) che si propone di inserire come nuovo dato. Al momento è stato								

matricola  
176  
958  
296  
284  
11  
296  
289

\* potrebbero esserci alcuni problemi con

DATI UTILIZZATI

CONTATTI DI FRONT-OFFICE	2083
APPUNTAMENTI DI SEGRETARIATO SOCIALE	100
BUONO SOCIALE	0
BUONO DISABILI (PIANO DI ZONA)	0
BUONO NATALITA' (PIANO DI ZONA)	0

1 la rilevazione del dato storico

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari generali							
Servizio	Biblioteca e cultura							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 24								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Valorizzare e promuovere l'Archivio fotografico Saracchi e la biblioteca comunale per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative (Little Free Library) finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate ini								
Stakeholders								
Cittadini, scuole, associazioni, Fondazione per leggere e Associazione Archivio Saracchi								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	16.889	<b>17.365</b>	<b>18.044</b>	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N° utenti	2815,00	<b>3441,00</b>	<b>3801,00</b>	3352,33	3600,00		-100,00%	-100,00%
N° prestiti	18348,00	<b>24440,00</b>	<b>31753,00</b>	24847,00	28000,00		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	19,00	<b>28,00</b>	<b>28,00</b>	25,00	28,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative (alunni scuole obbligo e partecipanti teatro)	1100,00	<b>1430,00</b>	<b>1310,00</b>	1280,00	1220,00		-100,00%	-100,00%
N° iniziative organizzate (ciclo incontri di lettura, uscite a teatro...) e	5,00	<b>7,00</b>	<b>7,00</b>	6,33	7,00		-100,00%	-100,00%
N° utenti reali (in percentuale)	1845,00	<b>2737,00</b>	<b>2471,00</b>	2351,00	2.200,00		-100,00%	-100,00%
n. Servizi aggiuntivi agli utenti della biblioteca	€ 2,00	€ 0,00	<b>€ 1,00</b>	1,00	€ 1,00		-100,00%	-100,00%
n. Little Free Library attivati sul territorio	€ 0,00	€ 0,00	<b>€ 2,00</b>	0,67	€ 2,00		-100,00%	-100,00%
Numero di accessi all'ARCHIVIO FOTOGRAFICO GIANNI SARACCHI	€ 16,00	€ 17,00	<b>€ 45,00</b>	26,00	€ 40,00		-100,00%	-100,00%
Numero di utenti della Little Free Library	€ 0,00	€ 0,00	€ 60,00	20,00	€ 70,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito (minuti)	8	5	5	6,00	5		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
<b>COSTO PROCESSO</b>	<b>154059</b>	<b>174461</b>	<b>190399,34</b>	172973,11	€ 163.224,50		-100,00%	-100,00%
<b>COST DRIVER</b>	0,50	0,50	0,50	0,50			-100,00%	#DIV/0!
costo complessivo iniziative di promozione della lettura e promozione biblioteca	€ 12.324,00	€ 11.218,00	€ 10.900,00	11480,67	€ 9.810,00		-100,00%	-100,00%
RISPARMIO PER GESTIONE DIRETTA ARCHIVIO SARACCHI	0,00	0,00	11.000,00	0,00	11.000,00			#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio biblioteca	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
TESTORI PAOLO	D3	50,00%						
COLOMBO ELENA	B4	65%						
MAGISTRELLI MELANIA	B4	33%						
CORTI CLARA	C	65%						
MILANI GUIDO	D3	8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% utilizzo servizio (N. utenti /popolazione)				19,23%	<b>19,83%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti)				7,41	<b>7,78</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				69,44%	<b>77,78%</b>	<b>0,00%</b>	-0,78	<b>NOOK</b>
Tasso di partecipazione (iniziative/ N. iniziative organizzate) (N. partecipanti)				202,11	<b>174,29</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo servizio (N. utenti reali/popolazione)				13,49%	<b>12,12%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito (MINUTI)				6,00	<b>5</b>	<b>0,00</b>	-5,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 6,96	<b>€ 5,83</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 9,92	<b>€ 8,99</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle iniziative complessivo iniziative / popolazione (costo)				€ 0,66	<b>€ 0,54</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio biblioteca (indagine)				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2013			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AAGG								
Servizio	Urp								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 25									
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP									
Finalità del Processo									
Garantire attraverso l'ascolto 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, Comitati, Associazioni, Commercialisti e Professionisti									
Indici									
	2010	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									
<b>Popolazione</b>	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150				
N° domande soddisfatte	435,00	463,00	487,00	461,67	463,00		-100,00%	-100,00%	
N° domande pervenute	529,00	474,00	465,00	489,33	474,00		-100,00%	-100,00%	
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
h apertura settimanale	23,00	23,00	23,00	23,00	23,00		-100,00%	-100,00%	
Contatti / Gestione reclami URP ON LINE	0	0	87,00	29,00	80,00				
Numero reclami presentati all'Urp ( on line, cartacei, verbali...)	€ 290,00	€ 305,00	€ 367,00	320,67	€ 320,00				
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste	15	20	20	18,33	20		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio attesa allo sportello (espresso in minuti)	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 24.361,00	€ 26.046,00	€ 41.683,61	€ 30.696,87	€ 84.138,98		-100,00%	-100,00%	
COST-DRIVER	35,30	35,30	35,30	0,00	35,30		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Acerra Giovanna	B3	100%							
Maria Carla Prina	B5	30%							
D'alonzo Irma	D1	10							
Lovati Daniela	B3	15							
Milani Guido	D3	9							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di richieste evase (domande soddisfatte/ domande pervenute)					94,35%	97,68%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)					63,89%	63,89%	0,00%	-0,64	NOOK
Urp on line : percentuale di atti gestiti on line									
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste					18,33	20,00	0,00	-20,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello					3,00	3,00	0,00	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 1,76	€ 4,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

Comune di						ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<b>Finanziario</b>								
	<b>Ragioneria</b>								
Processo 26									
Gestire la funzione amministrativa-contabile									
Finalità del Processo									
<b>Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa</b>									
Stakeholder									
Consiglio comunale, Funzionari, Fornitori									
Indici									
	2010	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									
<b>Popolazione</b>	17.365,00	17.705,00	<b>18.044,00</b>	17704,67	<b>18.150</b>				
N° richieste evase = mandati di pagamento	3354	3585	7763	4900,67	7800		-100,00%	-100,00%	
N° richieste pervenute= mandati di pagamento	3332	3239	7796	4789,00	7800		-100,00%	-100,00%	
N° dipendenti del servizio	4,47	4,47	4,47	4,47	4,47				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	2	2	2,33	2		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dalla liquidazione al mandato di pagamento	3	2	2	2,33	2		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 189.048,74	€ 184.225,18	€ 186.227,00	€ 186.500,31	€ 182.805,22		-100,00%	-100,00%	
<b>COST-DRIVER</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>			-100,00%	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
SIMONA BOSETTI	D.3.	48%							
GIOVANNA NEGRETTI	C.4	92%							
STEFANIA RUSSO	C.4	100%							
ANNALISA PESSINA	C.1	100%							
GUIDO COSTA	D.3	10%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
<b>Grado di supporto alla struttura dell'Ente</b> (richieste evase/ richieste pervenute)				102,33%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% personale su popolazione</b> (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,03%	<b>0,02%</b>	<b>0,00%</b>	-0,02%	<b>NOOK</b>	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				2,33	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	-2,00	<b>OK</b>	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della liquidazione al mandato di pagamento				2,33	<b>2</b>	<b>0,00</b>	-200,00%	<b>OK</b>	
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>Costo pro capite</b> (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,53	<b>€ 10,21</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
Indicatori di Qualità									
<b>% gradimento del servizio</b> (collegli e amministratori)				(indagine rivolta a	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2013					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Edilizia Privata e urbanistica</i>										
Servizio	<i>Urbanistica e Edilizia privata</i>										
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 27											
Gestire la pianificazione territoriale											
Finalità del Processo											
Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale											
Stakeholder											
Cittadini											
Indici											
	2010	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	17.365	17.687	18.100	17717,33	18.150						
Mq territorio	18.770.000	18.770.000	18.770.000	18770000,00	18.770.000						
Mq edificati (evoluzione urbanizzata)	4.112.614	4.127.391	4.127.391	4122465,33	<b>4.127.391</b>		0,12%	0,00%			
Mq recupero edifici esistenti (comparti di recupero)	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Mq nuove edificazioni (PA + lotti liberi + produttivo)	27.274	28.000	28.000	27758,00	<b>32.500</b>		0,87%	-13,85%			
Mq non edificabili (agricole)	14.592.220	14.592.220	14.592.220	14592220,00	14.592.220		0,00%	0,00%			
N. piani attuativi approvati	7	2	0	3,00	0		-100,00%	#DIV/0!			
N. piani attuativi presentati	2	0	1	1,00	1		0,00%	0,00%			
N. PEC approvati	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
N. PEC presentati	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
N° aree concesse	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Mq aree edificabili totali (da PRG 792.580)	271.415	244.141	243.415	252990,33	<b>238.915</b>		-3,78%	1,88%			
Indici di Tempo											
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale (tempi di legge 23/97 90 gg)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		0,00%	0,00%			
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	165	165	108	146,00	0		-26,03%	#DIV/0!			
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo complessivo del processo	€ 216.661,00	€ 104.924,00	€ 119.418,00	€ 147.001,00	<b>€ 184.769,18</b>		-100,00%	-100,00%			
N. dipendenti del servizio	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50		-100,00%	-100,00%			
COST-DRIVER	1,51	1,51	1,51	1,51	1,65		-100,00%	-100,00%			
							#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
Schinocca Angelo	D1	50%									
Carrettoni Fausto	D3	45%									
Invernizzi Paola	D2	56%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTIO
Indicatori di Efficacia											
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)							21,96%	<b>21,99%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)							0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)							77,74%	<b>77,74%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)							300,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% attuazione dei PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)							#DIV/0!	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)							0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti parziali al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)							36,67	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	-60,00	<b>OK</b>
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale							100,00%	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	-100,00%	<b>NOOK</b>
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)							146,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)							0,00	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)							€ 98.000,67	<b>€ 123.179,45</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)							€ 8,30	<b>€ 10,18</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità											
Analisi del risultato											
L'attività del servizio ha risentito della stasi del mercato immobiliare e delle difficoltà del settore edilizio. La situazione ordinaria è sostanzialmente la stessa del 2011.											

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Finanziario</u>							
Servizio	<u>Ragioneria</u>							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 28								
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario								
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								
	2010	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	17.365,00	17.705,00	<b>18.044,00</b>	17704,67	<b>18.150</b>			
N° variazioni capitoli di bilancio	363	291	107	253,67	100		-100,00%	-100,00%
N° totale capitoli	583	777	571	643,67	550		-100,00%	-100,00%
N. report inviati agli amministratori e ai responsabili relativi al Patto			4	1,33	4		-100,00%	-100,00%
N. questionari pervenuti da Conte Conti e altri Enti			4	1,33	4		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100,00	100		-100,00%	-100,00%
% rispetto delle tempistiche questionari inviati da Corte dei Conti e altri Enti (dato da monitorare per esercizi successivi)				0,00%	90,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 68.138,29	€ 66.715,54	€ 68.142,58	€ 67.665,47	€ 62.361,73		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,82	0,82	0,82	0,82			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
GUIDO COSTA	D.3	30%						
SIMONA BOSETTI	D.3.	52%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
capacità programmatica (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)				39,41%	<b>18,18%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile				2,00	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	-2,00	<b>OK</b>
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	-100,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)				€ 3,82	<b>€ 3,32</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 3,82	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Sicurezza Locale							
Servizio	Polizia Locale							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 29								
Gestire la Protezione civile								
Finalità del Processo								
Esiste il Piano Comunale di emergenza, promossa nel 2011 l'istituzione di un Associazione di Volontari di Protezione Civile								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	17.365	17.705	<b>18.044</b>	17704,67	18.150			
N° volontari residenti sul territorio	14	14	<b>14</b>	14,00	14		-100,00%	-100,00%
Popolazione 25/64 anni	10.375	10450	<b>10560</b>	10461,67	10.700		-100,00%	-100,00%
N° iniziative realizzate	0	0	<b>0</b>	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° attività progettate	0	0	<b>0</b>	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. manifestazioni assistite dai volontari PC		10	<b>15</b>	8,33	12		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempi intervento su calamità naturali in ore - NON ATTUATO -				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 9.686,00	€ 10.651,00	<b>11026,69</b>	€ 10.454,56	€ 11.000,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti			<b>0</b>	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ complessivamente erogati ad associazioni		€ 5.000,00	<b>2500</b>	€ 5.000,00	€ 2.500,00		-100,00%	-100,00%
N° beneficiari		1,00	<b>1</b>	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti			<b>€ 0,00</b>	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Spese correnti di Protezione civile		€ 5.000,00	<b>5000</b>	€ 5.000,00	€ 5.000,00		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Malini Maria	D5	5%						
Mereghetti Mirko	D1	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTO
Indicatori di Efficacia								
% di sensibilizzazione dei cittadini residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni				(volontari)	0,13%	<b>0,13%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
efficacia del servizio (realizzate / attività progettate)				(iniziative)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi intervento su calamità naturali in ore					0,00	<b>0</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione)				(costo del)	€ 0,59	<b>€ 0,61</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)					€ 5.000,00	<b>2500</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile				(importo)	0,00%	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
NEL 2012 IL GVPCC DIVENTA OPERATIVO								

N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	
2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	
3	Erogare servizi cimiteriali	
4	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	
5	Gestire i Centri Estivi	
6	Gestire i servizi demografici	
7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	
8	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)	
9	Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani	
10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	
11	Gestire i servizi di tutela minori	
12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	
14	Gestire i servizi ricreativi	
15	Gestire i trasporti pubblici locali	
16	Gestire le entrate ed i tributi locali	
17	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	
18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	
19	Gestire il Servizio Idrico integrato	
20	Gestire il Trasporto Scolastico	
21	Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro	
22	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)	
23	Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani	
24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	
25	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	
26	Gestire la funzione amministrativa-contabile	
27	Gestire la pianificazione territoriale	
28	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	
29	Gestire la Protezione civile	
30	Gestire la Refezione Scolastica	
31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	
32	Gestire le farmacie comunali	
33	Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	
34	Gestire le relazioni esterne e la partecipazione	
35	Gestire le sanzioni amministrative	
36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	
37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	
38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	
39	Gestire servizi e manifestazioni turistiche	
40	Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	
41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	
42	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	
43	Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica	
44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	
45	Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)	
46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica	
47	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico	
48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	
49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	
50	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico	
51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti )	
52	Servizi di supporto interno: fornire supporto legale	
53	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	
54	Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti	
55	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	
56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	
57	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo	
58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	
59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari Generali							
Servizio	Scuola							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 30								
Gestire la Refezione Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di professionalità e qualità proponendo cibi no OGM, a filiera corta, biologici ed equosolidali.								
Stakeholders								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2010	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	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N° alunni	1.530	1.560	1.580	1556,67	1620		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte	1465	1478	1481	1474,67	1480		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	1465	1478	1481	1474,67	1480		-100,00%	-100,00%
N° Utenti	1465	1478	1481	1474,67	1480		-100,00%	-100,00%
N° pasti	196768	211447	215679	207964,67	215000		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo di attesa espresso in minuti	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	1.160.530,00	1.190.734,00	1326594,75	1225952,92	1318191,76		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
PROVENTI DEL SERVIZIO	638.760,00	662.132,31	€ 712.899,00	671.263,77	€ 710.000,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	72	74	74	73,33	74		-100,00%	-100,00%
N° reclami	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
D'ALONZO IRMA	D3	15%						
CUCCHI ISABELLA	B3	60%						
RANZANI EVA	B5	70%						
MILANI GUIDO	D3	8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				94,73%	91,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)				7,00	7,00	0,00	-7,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				54,75%	53,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 70,33	€ 72,63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)				€ 5,90	€ 6,13	#DIV/0!	€ 1,00	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 831,34	€ 890,67	#DIV/0!	€ 1,00	#DIV/0!
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)				€ 455,20	€ 479,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)				73,33	74,00	0,00	-74,00	NOOK
media reclami (reclami/utenti)				0,002	0,002	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Sicurezza locale, Ecologia e Patrimonio						
Servizio		Polizia locale, Ecologia						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 31								
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.								
Stakeholder								
Cittadini e attività produttive								
Indici								
	2011	2012	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N° ore controllo ambientale P.L. + ECOLOGIA	1413,2	1437	1343	1397,73	1343		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio TOTALI SOLO P.L.	19086	19182	19062	19110,00	19062		-100,00%	-100,00%
N° controlli/VERBALI effettuati P.L. + ECOLOGIA	48	36	24	36,00	24		-100,00%	-100,00%
N° segnalazioni P.L. + ECOLOGIA	56	54	20	43,33	20		-100,00%	-100,00%
N° illeciti ambientali accertati SOLO P.L.	33	21	8	20,67	8		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° iniziative				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 249.617,00	€ 201.787,00	292.843,46	248082,49	292.843,46		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	€ 249.617,00	€ 201.787,00	290.747,00	247383,67	205.620,99		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	1,00	0,00	0,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N. sanzioni totali DEL PROCESSO	33,00	21,00	8,00	20,67	8,00		-61,29%	0,00%
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
MARIA MALINI	D5	5%						
ROBERTO FUSI	D3	5%						
DANILO LOVATI	D2	5%						
CARLO CAGNOLA	C3	7%						
LINA NARCISO	C3	2%						
GRAZIA PAGANI	C3	2%						
GREGORIO DIPILATO	C3	2%						
MASSIMO MOSCATELLI	C3	2%						
ANTONIO CASTIGLIONI	C3	2%						
MARCO COLLI	C3	2%						
RICCARDO GAMBARANA	C2	2%						
DAVIDE LOSA	C1	2%						
MAURIZIO BERETTA	D5	3%						
AMBROGIO LOVATI	D5	13%						
FRANCESCA GAMBINI	D2	10%						
FABIO VALENTI	C2	30%						
GUERINO GRAZIANO	B2	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
% Controlli ambientale/ N ore servizio		(N ore controllo)		7,31%	7,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli ambientali effettuati/n. segnalazioni		(n. controlli)		83,08%	120,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato accertati/n. controlli		(illeciti ambientali)		57,41%	33,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				10,00	10,00	0,00	-0,10	NOOK
Tempo medio chiusura procedimento dell'illecito alla sanzione		(dal riscontro)		5,00	5,00	0,00	-0,05	NOOK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 14,01	€ 16,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale		(indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								

										ANNO	2013								
<b>Obiettivo di processo</b>																			
<b>Misurazione della performance</b>																			
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<i>Sociali</i>																	
Servizio		<i>Farmacia comunale</i>																	
Ufficio/Centro di Costo																			
<b>Processo 32</b>																			
Gestire le farmacie comunali																			
<b>Finalità del Processo</b>																			
<b>Erogare un servizio di assistenza socio-sanitaria per la cura e la tutela della salute dei cittadini</b>																			
<b>Stakeholder</b>																			
N.vendite totali				6510,00		18000		19071		192,95%		5,95%							
<b>Indici</b>																			
		2010		2011		2012		media triennio prec		media triennio prec		Atteso nell'anno		Raggiunto nell'anno		Raggiunto nell'anno /Triennio prec		Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>																			
<b>Popolazione</b>		16.527		16.889		18044				17153,33		18.150							
N° ricette ssn				2312		8051				5181,50		9050				248,23%		7,35%	
N° utenti con ricetta																#DIV/0!		#DIV/0!	
N° consegne differite (PRODOTTI SOSPESTI)				1205		2526				1865,50		2500				109,63%		1,04%	
N° prodotti e farmaci venduti in tempo reale				13930		43909				28919,50		48000				215,21%		2,11%	
N° prodotti e farmaci richiesti										#DIV/0!		#DIV/0!				#DIV/0!		#DIV/0!	
N.consegne a domicilio farmaci urgenti				100		316				208,00		440				216,00%		26,40%	
N.Holter pressori 24h montati				0		10				5,00		7				#DIV/0!		11,11%	
N.vendite totali				6510		19071				12790,50		20000				192,95%		5,95%	
N. prenotazioni punto CUP/registrazione consensi informati				13		62				37,50		220				376,92%		-3,33%	
<b>Indici di Tempo</b>																			
Tempo medio consegna medicinali mancanti						5				5,00		5				-20,00%		-20,00%	
Tempo media di attesa in coda (minuti)																#DIV/0!		#DIV/0!	
																#DIV/0!		#DIV/0!	
										0,00						#DIV/0!		#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>																			
Costo del processo				€ 353.278,00		€ 733.421,30				€ 362.233,10		€ 806.528,41				156,63%		-13,09%	
Proventi di competenza				€ 46.889,84		€ 440.102,58				€ 243.496,21		€ 480.000,00				238,88%		-4,79%	
Provento complessivo da ssn				353278,00		164382,75				€ 258.830,38		€ 180.000,00				283,38%		9,59%	
Avanzo o disavanzo di esercizio				-77538,00		-298607,38				-€ 188.072,69		€ 275.000,00				89,02%		-30,56%	
Ricavi vendita non ssn				129.000,00		240479,71				€ 184.739,86		€ 275.000,00				210,14%		-10,93%	
Valore di magazzino (al costo iva esclusa)				145223,89		104332,1				€ 124.778,00		€ 141.724,02				-19,12%		-46,77%	
Valore ordini effettuati nell'anno (al costo iva esclusa)				144930,54		298285,41				€ 221.607,98		€ 323.157,27				105,40%		1,11%	
																#DIV/0!		#DIV/0!	
																#DIV/0!		#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>																			
% gradimento della qualità (indagine)										0,00						#DIV/0!		#DIV/0!	
										0,00						#DIV/0!		#DIV/0!	
																#DIV/0!		#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>																			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>																
Nome e cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo			Costo		Nominativo									
Sara Barella		D3	100		Farmacista			19.602		Dott.ssa Barbara Introini									
Franco Bertin		B3	100																
Graziella Toscani			33																
Manotti Francesca		D3	67																

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<u>Servizi sociali</u>						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 33								
Gestire le problematiche abitative								
Finalità del Processo								
Assicurare, informare e orientare i cittadini -attraverso il sindacato degli inquilini- sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi diretta secondo le indicazioni della Regione e del Comune								
Stakeholder								
Cittadinicon difficoltà abitative e sindacato degli inquilini								
Indici								
	2010	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
h apertura settimanale	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte	133,00	125,00	11,00	89,67	11,00		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate ammissibili	147,00	139,00	11,00	99,00	11,00		-100,00%	-100,00%
N. domande controllate	13	36	5	18,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate nuovo BANDO FSDA			53	17,67	20,00		-100,00%	-100,00%
Nr soggetti informati delle modifiche di bando			120		120,00			-100,00%
Nr. consulenze effettuate su requisiti Bando FSDA			90	30,00	90,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione *	145	85	30	86,67	30		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 252.041,28	€ 197.414,75	€ 110.353,68	€ 186.603,24	€ 95.432,32		-100,00%	-100,00%
N° utilizzatori dei servizi	147,00	147,00	90,00	128,00	90,00		-100,00%	-100,00%
Proventi esterni (finanziamenti)	€ 122.741,90	€ 66.254,42	€ 12.373,98	€ 67.123,43	€ 12.000,00		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Francesco Reina	D	5%						
Sabrina Porta	C	33%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicazioni di Performance				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicazioni di Efficacia								
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				38,89%	38,89%	0,00%	-0,39	NOOK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				90,57%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di risposta (n. richieste informazioni evase / n. richieste informazioni ricevute)				#RIFI		#RIFI	#RIFI	#RIFI
Indicazioni di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta				0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				86,67	30	0	-30,00	OK
Indicazioni di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)				€ 1.457,84	€ 1.060,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 10,54	€ 5,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicazioni di Qualità								
% controlli (n. domande controllate/n. domande)				20,07%	45,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
Il Bando FSDA 2012 è stato approvato da Regione Lombardia con notevoli restrizioni all'accesso. Questo spiega il crollo delle domande ammesse, presentate e la riduzione del finanziamento regionale.								

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AAGG							
Servizio	Urp							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 34								
Gestire le relazioni esterne e la partecipazione								
Finalità del Processo								
Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'ascolto e l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente.								
Stakeholder								
Cittadini, Comitati di frazione e di zona, Associazioni, CAAF, Parrocchie, Commercianti e Professionisti, Istituti Scolastici								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150			
N° iniziative diffuse (1)	97,00	105,00	123,00	108,33	106,00		-100,00%	-100,00%
N° iniziative attivate	84,00	60,00	84,00	76,00	60,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti incontri	610,00	630,00	450,00	563,33	400,00		-100,00%	-100,00%
N° incontri	9,00	12,00	13,00	11,33	12,00		-100,00%	-100,00%
N° comunicati stampa	63,00	40,00	65,00	56,00	70,00		-100,00%	-100,00%
N. affissioni e pubblicazioni informazioni sul sito	67	80,00	123,00	90,00	90,00		-100,00%	-100,00%
N. Servizi innovativi per la cittadinanza ) Uro on line)	€ 0,00	€ 0,00	€ 1,00	0,33	€ 1,00		-100,00%	-100,00%
N. Contatti profilo Facebook ente ( c.d. "Amici")	€ 0,00	€ 0,00	€ 403,00	134,33	€ 500,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa	15	15	15	15,00	5		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 40.585,00	€ 43.393,00	50.647,02	€ 44.875,01	€ 35.906,05		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65		-100,00%	-100,00%
Proventi vendita spazi pubblicitari sul giornale comunale	0	0	3500	1166,67	3500		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Maria Carla Prina	B5	50%						
Lovati Daniela	b5	15%						
d'ALONZO Irma	D1	8%						
Milani Guido	D3	8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di diffusione delle iniziative (iniziative diffuse/ iniziative attivate)				142,54%	56,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)				49,71	33,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N. comunicati stampa				56,00	70,00	0,00	-70,00	NOOK
N. Utenti / amici profilo facebook				0,00	500,00			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempestività della comunicazione (intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa) (n. giorni che				15,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 2,57	€ 1,98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Analisi del risultato								
(1) Le iniziative diffuse comprendono anche campagne con materiale realizzato da altri soggetti (Enti, Associazioni, Ecc.) Per le iniziative comunali la diffusione è al 100%. L'aumento del costo del processo è legato all'imputazione al servizio di una fig								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Sicurezza locale							
Ufficio/Centro di Costo	Polizia Locale							
Processo 35								
Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Garantire un efficace recupero delle sanzioni amministrative								
Stakeholder								
Cittadini e amministratori								
Indici								
	2010	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N. ricorsi	17,00	19,00	46,00	27,33	30,00			
N. sanzioni	2171,00	2375,00	2735,00	2427,00	2300,00			
N. solleciti inviati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni non pagate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. verbali incassati	1.514,00	1.591,00	1.881,00	1.662,00	1.400,00			
N. verbali emessi	2.171,00	2.375,00	2.735,00	2.427,00	2.300,00			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45	45,00	45			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 151.547,86	€ 153.015,77	112726,51	€ 139.096,71	€ 80.000,00			
€ accertati	€ 181.232,64	€ 231.501,90	238231,03	€ 216.988,52	€ 150.000,00			
€ incassati a ruolo	€ 51.133,74	€ 34.957,84	1318,94	€ 29.136,84	€ 1.500,00			
€ accertati a ruolo	€ 202.230,66	€ 0,00	332487,97	€ 178.239,54	€ 210.000,00			
€ incassati nei termini	€ 100.414,12	€ 93.233,92	110945,2	€ 68.075,04	€ 95.000,00			
costo del processo	€ 120.250,00	€ 119.789,00	154892,63	€ 131.643,88	€ 142.000,00			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi persi	7	6	7	6,67	5			
N. ricorsi presentati	17	19	46	27,33	40			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
MARIA MALINI	D5	15%						
MEREGHETTI MIRKO	D1	15%						
DANILO LOVATI	D2	15%						
CARLO CAGNOLA	C3	20%						
GRAZIA PAGANI	C3							
GREGORIO DIPILATO	C3	60%						
MARCO COLLI	C3							
RICCARDO GAMBARANA	C2							
DAVIDE LOSA	C1							
FUSE' VINCENZINA	C2	100%						
LOI SIMONETTA	B4	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Efficacia (n. ricorsi / n. sanzioni)				1,13%	1,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sollecito (n. solleciti / n. sanzioni non pagate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero (incassati / verbali emessi)				68,48%	60,87%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio incasso sanzioni (gg)				45	45	0	-45,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% incasso sanzioni amministrative totali (€ incassati / € accertati)				64,10%	53,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso a seguito sollecito* (€ incassati / € accertati a ruolo)				16,35%	0,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incassi prima della iscrizione a ruolo nei termini / € accertati (€ incassati / € accertati)				31,37%	63,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo / popolazione)				€ 7,44	€ 7,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi / ricorsi presentati)				24,39%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
I PAGAMENTI SONO CRESCIUTI MENO DELL'ACCERTATO A SEGUITO DELLA PESSIMA CONGIUNTURA ECONOMICA								

Comune di						ANNO	2013		
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Edilizia Privata e urbanistica							
Servizio		Edilizia Privata							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 36									
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni									
Finalità del Processo									
<b>Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio o dell'efficacia dei titoli abilitativi</b>									
Stakeholder									
<b>Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili</b>									
Indici									
	2010	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									
<b>Popolazione</b>	17.365	17.687	18.100,00	17717,33	18.150,00				
h apertura settimanale	14	14	14	14,00	11		0,00%	27,27%	
N. domande accolte/permessi di costruire	51	26	18	31,67	10		-43,16%	80,00%	
N. domande presentate ammissibili	51	26	18	31,67	10		-43,16%	80,00%	
n. richieste integrazioni	17	36	27	26,67	20		1,25%	35,00%	
N. domande presentate	70	46	41	52,33	60		-21,66%	-31,67%	
N° richieste accesso atti evase	61	0	78	46,33	70		68,35%	11,43%	
N° richieste accesso atti ricevute	61	90	78	76,33	70		2,18%	11,43%	
N° controlli DIA	212	254	224	230,00	190		-2,61%	17,89%	
N° DIA presentate	212	254	224	230,00	190		-2,61%	17,89%	
Indici di Tempo									
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge	60	60	60	60,00	60		0,00%	0,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30	30,00	30		0,00%	0,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10,00	20		0,00%	-50,00%	
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio elaborazione certificati di destinazione urbanistica	7	3,2	2,6	4,27	15		-39,06%	-82,67%	
N° pratiche ricevute	282	280	319	293,67	290		8,63%	10,00%	
Indici di Costo									
N° pratiche evase	70,00	46,00	41	52,33	290		-21,66%	-85,86%	
Costo del processo	€ 215.742,00	€ 179.108,00	€ 192.602,00	€ 195.817,33	€ 243.991,22		-1,64%	-21,06%	
Oneri urbanizzazione	€ 917.000,00	€ 571.580,00	€ 446.204,85	€ 644.928,28	€ 600.000,00		-30,81%	-25,63%	
N° titoli abilitativi rilasciati	51	46	41	€ 46,00	20		-10,87%	105,00%	
Agibilità	70	44	60	€ 58,00	30		3,45%	100,00%	
COST-DRIVER	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Angelo Schinocca	D5	45%							
Sergio Magistrelli	D2	82%							
Paola Invernizzi	D2	10%							
Fausto Carrettoni	D3	5%							
Antonio Marin	C4	100%							
Silvio Cislighi	B3	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)					38,89%	<b>30,56%</b>	<b>0,00%</b>	-0,31	<b>NOOK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di integrazione degli atti</b> (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)					50,96%	<b>33,33%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di accessibilità agli atti</b> (N° richieste accesso atti evase/ricevute)					60,70%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Grado di controllo DIA</b> (n. controlli DIA / DIA presentate)					100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale									
<b>Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)</b>					60	<b>60</b>	<b>0</b>	-0,60	<b>NOOK</b>
<b>Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo</b> (in funzione della tipologia di autorizzazione)					30	<b>30</b>	<b>0</b>	-0,30	<b>NOOK</b>
<b>Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti</b>					10	<b>20</b>	<b>0</b>	-0,20	<b>NOOK</b>
<b>Tempo medio elaborazione certificati di destinazione urbanistica</b>					4	<b>15</b>	<b>0</b>	-0,15	<b>NOOK</b>
<b>Controllo dei tempi</b> (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)					0%	<b>0%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>Costo unitario del servizio</b> (pratiche evase)			(costo del processo /N.		€ 3.741,73	<b>€ 841,35</b>	<b>€ 4.697,61</b>	€ 3.856,26	<b>NOOK</b>
<b>Proventi urbanizzazione</b> (titoli abilitativi rilasciati)			(Oneri urbanizzazioni/N.		€ 14.020,18	<b>€ 30.000,00</b>	<b>€ 10.883,05</b>	€ 19.116,95	<b>NOOK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/ popolazione)					€ 11,05	<b>€ 13,44</b>	<b>€ 10,64</b>	€ 2,80	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità									
<b>% gradimento del servizio</b> (indagine)					0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
Analisi del risultato									
Non è possibile stimare l'andamento delle pratiche edilizie nell'anno 2012 stante il momento di crisi dell'attività edilizia e il notevole calo delle richieste in questo primo semestre. Ogni previsione credo sarebbe solo in negativo rispetto alla media.									

Comune di					ANNO	2013			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>sviluppo locale e progetti speciali</i>								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo	<i>Suap</i>								
Processo 37									
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese									
Finalità del Processo									
<b>Promuovere le attività, i servizi e le iniziative dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio</b>									
Stakeholder									
Tecnici professionisti e Imprese									
Indici									
	2010	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	17.365	17705	18044	17704,67	18.150				
N° domande evase	767	868	1219	951,33	1100		-8,76%	-21,09%	
N° domande pervenute	767	868	1219	951,33	1100		-8,76%	-21,09%	
N. domande presentate ammissibili	767	868	1219	951,33	1100		-8,76%	-21,09%	
N° domande gestite on-line							#DIV/0!	#DIV/0!	
h apertura settimanale	14	14	14	14,00	14		0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta (in gg)	35	20	20	25,00	20	20	-20,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	125.418,92	119.852,70	133.900,43	126390,68	€ 147.262,78		#VALORE!	#VALORE!	
COST-DRIVER	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87		-100,00%	-100,00%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome	Costo	Nominativo				
MALINI MARIA	D5	14%							
INVERNIZZI PAOLA	D2	18%							
MARONATI VERONICA	D1	50%							
CINZIA NICOLINI	D2	50%							
SERGIO MAGISTRELLI	D2	15%							
ANNA USAI	C4	40%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)					100,00%	100,00%	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					38,89%	38,89%	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio risposta (giorni)					25	20	20	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 7,14	€ 8,11	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)							0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari generali							
Servizio	Scuola							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 38</b>								
<b>Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e il finanziamento di attività integrative</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Alunni, Famiglie, Direzioni scolastiche, Amministratori</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N. ore per attività integrative	2450	2350	2368	2389,33	2350		-100,00%	-100,00%
N. ore complessive di attività didattica	92548	91234	92234	92005,33	92000		-100,00%	-100,00%
N° ore sostegno	9116	9340	9456	9304,00	9450		-100,00%	-100,00%
N° attività integrative attivate ( progetti p.o.f.)	12	13	13	12,67	13		-100,00%	-100,00%
N° utenti ( alunni frequentanti le scuole)	1390	1560	1580	1510,00	1620		-100,00%	-100,00%
N° alunni hp	28	29	30	29,00	30		-100,00%	-100,00%
alunni iscritti allo spazio compiti	0	35	43	26,00	40		-100,00%	-100,00%
numero volontari aderenti allo spazio compiti	0	10	12	7,33	12		-100,00%	-100,00%
ore annuali servizio spazio compiti	0	70	120	63,33	120		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributi e/o tempo attivazione servizio ( in gg)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
costo processo	€ 156.168,00	€ 160.902,00	€ 134.875,79	€ 150.648,60	€ 136.068,88		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,44	0,44	0,44	€ 0,44			-100,00%	#DIV/0!
								#DIV/0!
								#DIV/0!
								#DIV/0!
								#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento dei servizi (indagine)	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
D'ALONZO IRMA	D3	20%						
MILANI GUIDO	D3	8%						
RANZANI EVA	D5	8%						
CUCCHI ISABELLA	B4	8%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Grado di integrazione attività</b> (n. ore per attività integrative/ ore complessive)				2,60%	2,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Capacità di sostegno dell'hp</b> (n ore sostegno / n. alunni hp)				320,83	315,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Durata media attività integrativa</b> integrative/n. attività integrative attivate) (ore per attività)				188,63	180,77	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Ore erogate di servizio Spazio Compiti</b>				63,33				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio erogazione contributi e/o tempo attivazione servizio</b>				30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo unitario del servizio</b> complessivo del processo/n. utenti *) (costo)				€ 99,77	€ 83,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)				€ 8,64	€ 7,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento dei servizi</b> (indagine)				0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AAGG						
Servizio		Urp						
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 39</b>								
<b>Gestire servizi e manifestazioni turistiche</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Favorire la promozione turistica del territorio in modo diretto e indiretto.</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Proloco, Consorzio Comuni dei Navigli, Associazioni, Cittadini e turisti potenziali</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	16.889	17.365	18.044	17432,67	18.150			
N. iniziative finanziate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative turistiche	13	11	12	12,00	11		-100,00%	-100,00%
Popolazione turistica	6000	6500	7000	6500,00	7000		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative turistiche	11000	11000	12000	11333,33	11000		-100,00%	-100,00%
N° iniziative turistiche comunali	3	4	6	4,33	5		-100,00%	-100,00%
partecipanti al PERCORSO LET - pista ciclabile sul territorio	0	50	240	96,67	200		-100,00%	-100,00%
Numero di biciclette a disposizione utnti progetto Let e bok sharing	0	0	15	5,00	15		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 16.224,00	€ 17.347,00	€ 18.977,15	€ 17.516,05	€ 21.591,13		-100,00%	-100,00%
Costo complessivo delle iniziative				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
COST-DRIVER	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento dei servizi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento dei servizi (indagine presso utenti)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Maria Carla Prina	B5	20%						
D'alonzo Irma	d1	13,00%						
MILANI GUIDO	D3	3,00%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Contribuzione all'offerta turistica (n. iniziative finanziate/ n. iniziative turistiche)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità attrattiva turistica/popolazione (popolazione)				37,29%	38,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative / N. iniziative turistiche (N. partecipanti)				944,44	1000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale turistiche comunali / N. iniziative turistiche complessive (N. iniziative)				36,11%	45,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche				0,00		0,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
costo medio delle iniziative delle iniziative finanziate (Costo complessivo)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio del processo/n. turisti (costo complessivo)				€ 2,69	€ 3,08	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)				€ 1,00	€ 1,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento dei servizi telefonica presso Proloco e Consorzio dei Navigli (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% gradimento dei servizi utenti (indagine presso)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
<p>si è mutato il dato relativo al numero partecipanti iniziative turistiche, nei metodi di calcolo dei partecipanti. Inoltre il dato viene riferito al solo Comune di Corbetta e non al territorio come in precedenza, in quanto ritenuto un dato non oggettivo e</p>								



N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	
2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	
3	Erogare servizi cimiteriali	
4	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	
5	Gestire i Centri Estivi	
6	Gestire i servizi demografici	
7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	
8	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)	
9	Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani	
10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	
11	Gestire i servizi di tutela minori	
12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	
14	Gestire i servizi ricreativi	
15	Gestire i trasporti pubblici locali	
16	Gestire le entrate ed i tributi locali	
17	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	
18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	
19	Gestire il Servizio Idrico integrato	
20	Gestire il Trasporto Scolastico	
21	Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro	
22	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)	
23	Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani	
24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	
25	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	
26	Gestire la funzione amministrativa-contabile	
27	Gestire la pianificazione territoriale	
28	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	
29	Gestire la Protezione civile	
30	Gestire la Refezione Scolastica	
31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	
32	Gestire le farmacie comunali	
33	Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	
34	Gestire le relazioni esterne e la partecipazione	
35	Gestire le sanzioni amministrative	
36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	
37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	
38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	
39	Gestire servizi e manifestazioni turistiche	
40	Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	
41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	
42	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	
43	Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica	
44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	
45	Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)	
46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica	
47	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico	
48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	
49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	
50	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico	
51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti )	
52	Servizi di supporto interno: fornire supporto legale	
53	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	
54	Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti	
55	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	
56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	
57	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo	
58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	
59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	

Comune di							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Affari generali, Lavori Pubblici</b>							
Servizio	<b>Scuola e Lavori pubblici e manutenzioni</b>							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 41								
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive								
Finalità del Processo								
<b>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</b>								
Stakeholder								
Cittadini e Società sportive								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	17.200	<b>17.705</b>	<b>18.044</b>	17649,67	18.150			
Ore settimanali di utilizzo	190	<b>190</b>	<b>232</b>	204,00	210		-100,00%	-100,00%
Ore settimanali di apertura	190	<b>190</b>	<b>232</b>	204,00	210		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni effettuate	12	<b>11</b>	<b>10</b>	11,00	10		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni segnalate	12	<b>11</b>	<b>10</b>	11,00	10		-100,00%	-100,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	4	<b>4</b>	<b>6</b>	4,67	6		-100,00%	-100,00%
N° impianti	7	<b>7</b>	<b>9</b>	7,67	9		-100,00%	-100,00%
n. Impianti resi disponibili ex novo	0	0	<b>2</b>	0,67	0		-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo processo	€ 109.481,00	<b>124450</b>	<b>€ 117.316,08</b>	€ 112.419,13	<b>€ 116.738,84</b>		-100,00%	-100,00%
<b>COST-DRIVER</b>	<b>0,00</b>			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza	<b>€ 19.989,00</b>	<b>€ 19.989,00</b>	<b>€ 17.890,00</b>	€ 18.969,82	<b>€ 15.000,00</b>			
Costi impianti	76.652,03			€ 25.550,68	90.429,68			
n. Gg. apertura impianti	210,00	<b>€ 210,00</b>	<b>€ 210,00</b>	€ 210,00	<b>210,00</b>			
costo utenze	<b>€ 18.093,40</b>	<b>€ 61.053,00</b>	<b>€ 79.879,00</b>	€ 65.328,47	<b>€ 77.000,00</b>			
totale costo manutenzioni	<b>€ 23.329,08</b>	<b>7.549,03</b>	<b>16.008,50</b>	€ 15.628,87	€ 16.000,00			
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. reclami e segnalazioni evase				0,00	8		#DIV/0!	-100,00%
N. reclami e segnalazioni ricevute				0,00	8		#DIV/0!	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Lovati Ambrogio	D	7%						
Beretta Maurizio	D	10%						
Magnaghi Felice	D	5%						
Daffara Rosaria	D	10%						
Ranzani Luigi	C	5%						
Salmoiraghi Antonio	B	4%						
Cossentino Antonio	B	4%						
Raia Vincenzo	B	4%						
Iadevaia Antonio	B	2%						
Comerio Renato	B	4%						
Maltagliati Luisa	C	10%						
Pianta Gabriella	C	10%						
D'Alonzo Irma	D	8%						
Milani Guido	D	4%						
Cainarca Paolo	D	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>Tasso di accesso</b> (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Grado di intervento manutentivo</b> (effettuate/manutenzioni segnalate)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Grado di utilizzabilità degli impianti</b> (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)				60,87%	<b>66,67%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
<b>% di copertura del servizio</b> costo del processo) (provento di competenza/	<b>16,87%</b>	<b>12,85%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/popolazione)	€ 0,89	<b>€ 0,88</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficienza energetica</b> (Costo utenze/costo complessivo del processo)	1,34%	<b>1,31%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio manutenzione impianti</b> (totale costo manutenzioni / n. Impianti)	€ 8.521,10	<b>€ 8.555,56</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità					
<b>% gradimento dei servizi</b> (indagine)	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
Analisi del risultato					

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Affari Generali						
Servizio		Biblioteca, cultura e Polizia Locale						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 42								
Organizzare manifestazioni, iniziative culturali e la fiera								
Finalità del Processo								
Organizzare i servizi, le fiere e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	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	17.365	17705	18.044	17704,67	18150		-100,00%	-100,00%
N. iniziative finanziate	5	6	5	5,33	5		-100,00%	-100,00%
N. iniziative culturali (cicli e rassegne organizzate)	9	10	6	8,33	6		-100,00%	-100,00%
N. partecipanti	4500	6100	6600	5733,33	6000		-100,00%	-100,00%
N. iniziative culturali comunali	9	10	10	9,67	10		-100,00%	-100,00%
N. iniziative culturali accompagnate da operai	9	8	8	8,33	8		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali ( gg.)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 127.599,00	€ 121.931,00	112638,41	€ 120.722,80	€ 115.122,33		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza (cap. 2520)	€ 1.050,00	€ 1.815,00	€ 5.778,00	2881,00	€ 4.900,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo delle Fiere	€ 59.288,35	€ 45.982,64	20150	€ 41.807,00	€ 20.150,00		-100,00%	-100,00%
Importo sponsorizzazioni Fiere PRIVATI	€ 14.483,08	€ 14.800,00	16650	€ 15.311,03	€ 16.650,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziamenti Fiere= PUBBLICI	€ 8.028,17	€ 2.000,00		€ 3.342,72	€ 0,00		-100,00%	-100,00%
Proventi Fiere	€ 17.903,55	€ 16.693,18	20500	€ 18.365,58	€ 20.500,00		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
TESTORI PAOLO	D3	50%						
COLOMBO ELENA	B5	35%						
MAGISTRELLI MELANIA	B5	17%						
CORTI CLARA	C1	35%						
NICOLINI CINZIA	D2	0%						
USAL ANNA	C4	0%						
MARONATI VERONICA	D1	0%						
SALMOIRAGHI ANTONIO	B3	1,50%						
COMERIO RENATO	B3	0,20%						
RAJA VINCENZO	B3	0,20%						
COSENTINO ANTONIO	B3	0,20%						
BORGHESAN ANTONIO	B3	0,20%						
GRAZIANO GUERINO	B3	0,10%						
MILANI GUIDO	D3	7%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate / n. iniziative culturali)				64,00%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali)				593,10	480,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali / N. iniziative culturali complessive)				116,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali				30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)				€ 2.203,87	€ 3.416,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. partecipanti)				€ 21,06	€ 19,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di autofinanziamento delle Fiere (importo sponsorizzazioni/costo totale fiere)				36,62%	82,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di finanziamento delle Fiere (importo finanziamento/costo totale fiere)				8,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% copertura fiere (proventi/ costo totale fiere)				43,93%	101,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incidenza costo fiere sul costo processo (costo totale fiere/ costo processo)				34,63%	17,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 6,82	€ 6,34	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Servizi sociali e Lavori pubblici</i>							
Servizio	<i>Manutenzioni</i>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 43</b>								
<b>Edilizia Residenziale Pubblica</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini con difficoltà abitative</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N. alloggi occupati	40	39	40	39,67	40		-100,00%	-100,00%
N. alloggi disponibili (alloggi occupati e non)	40	40	40	40,00	40		-100,00%	-100,00%
N. richieste alloggi (nr. domande in graduatoria)	87	91	91	89,67	80		-100,00%	-100,00%
N. cambio alloggi (attenzione riguardano anche alloggi aler)	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. alloggi E.R.P.	40	40	40	40,00	40		-100,00%	-100,00%
N. alloggi totali	40	40	40	40,00	40		-100,00%	-100,00%
N° utenti (nr. occupanti contando 1 per nucleo familiare)	40	39	40	39,67	40		-100,00%	-100,00%
N° morosi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Nr. alloggi assegnati	1	2	2	1,67	1		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio in	24	24	18,5	22,17	20		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni (ore)	72	72	72	72,00	72		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Proventi	€ 29.908,45	€ 30.000,00		€ 19.969,48	30.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo*	€ 74.715,00	€ 73.708,00	€ 70.412,01	€ 70.336,19	€ 78.649,21		-100,00%	-100,00%
<b>COST-DRIVER</b>	0,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ integrazione				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° contratti			37	12,33	37		-100,00%	-100,00%
€ Costi manutenzione ERP	€ 15.734,00	€ 30.558,41	€ 19.732,91	€ 22.008,44	€ 24.321,67		-100,00%	-100,00%
€ Costo complessivo manutenzioni	€ 1.659.067,37	€ 733.484,43	€ 568.255,05	€ 986.935,62	€ 733.484,43		-100,00%	-100,00%
€ incassati su morosità				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo		Costo (triennio)	Nominativo		
Francesco Reina	D	10%	Avvocato (recupero crediti)		13594,96	Avv. Flavia Mangiante		
Sabrina Porta	C	33%						
Lovati Marco	D	7%						
Magnaghi Felice	D	5%						
Daffara Rosaria	D	10%						
Ranzani Luigi	C	5%						
Salmoiraghi Antonio	B	2%						
Cossentino Antonio	B	2%						
Raia Vincenzo	B	2%						
Maltagliati Luisa	C	10%						
Pianta Gabriella	C	10%						
Negretti Giovanna	C	8%						
Beretta Maurizio	D	6%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di occupazione degli alloggi ERP				99,17%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio				44,61%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di rotazione alloggi				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di alloggi ERP sul totale disponibile				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio locazione*				22	20	0	-0,20	NOOK
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni				72	72	0	-0,72	NOOK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Tasso di morosità				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Integrazione media per morosi incolpevoli				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incasso medio per alloggio locato (proventi/contratti)				€ 1.619,15	€ 810,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio				€ 5.702,93	€ 2.125,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio costi manutenzione				€ 550,21	€ 608,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite				€ 3,97	€ 4,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% costi manutenzione				2,23%	3,32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Lavori Pubblici						
Servizio		Manutenzioni, Lavori Pubblici						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 44								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio, ovvero lo stabile comunale, il magazzino degli operai, la sede servizi sociali e la biblioteca in relazione alle risorse economiche disponibili, completare gli interventi in corso di esecuzione.								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2010	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	17.200	17.705	18.044	17649,67	18.150			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	3	2	2	2,33	2		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	0	3	2	1,67	2		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 13.600,00	0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 1.984,88	€ 7.509,78	€ 13.600,00	7698,22	€ 39.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
<i>(n. incontri con i cittadini)</i>								
N° opere rilevanti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	3	5	10	6,00	10		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	3	4	10	5,67	10		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
N° interventi realizzati in ritardo	1	1	0	0,67	0		-100,00%	#DIV/0!
N° interventi programmati	6	6	10	7,33	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 1.984,88	€ 1.984,88	€ 12.371,00	€ 5.446,92	€ 8.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 5.524,90	€ 7.800,00	€ 15.000,00	€ 9.441,63	€ 9.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 0,00	€ 3.261,68	€ 1.192,00	€ 1.484,56	€ 23.990,30		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 20.000,00	€ 17.000,00	€ 20.000,00	€ 19.000,00	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
costo processo	€ 10.769,22	€ 14.762,97	€ 11.206,33	€ 12.246,17	€ 64.312,01		-100,00%	-100,00%
COSTI-DRIVER	71,13	71,13	71,13	71,13	1,67		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	3,00	3,00	2,00	2,67	2,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lovati Ambrogio	D	7%						
Beretta Maurizio	D	15%						
Magnaghi Felice	D	10%						
Daffara Rosaria	D	10,0%						
Ranzani Luigi	C	10,0%						
Mallagoli Luisa	C	10,0%						
Pianta Gabriella	C	10,0%						
Jadevaia Antonio	B	10%						
Cossentino Antonio	B	10%						
Salmoiraghi Antonio	B	11%						
Comerio Renato	B	70						
Raja Vincenzo	B	10%						
Cainarca Paolo	D	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				140,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				105,88%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				9,09%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				60,00	60,00	0,00	-0,60	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				57,69%	88,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				7,81%	79,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 0,69	€ 3,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%		0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni / n. interventi effettuati (n. ricorsi e/o)				133,33%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

Comune di						ANNO	2013		
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Lavori pubblici							
Servizio		Manutenzioni, Lavori Pubblici							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 45									
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (sul patrimonio ad esclusione degli impianti sportivi, ecc.)									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale e completare gli interventi in corso di esecuzione									
Stakeholder									
Cittadini, società sportive, studenti e dipendenti scolastici									
Indici									
	2010	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	17.200	17.705	18.044	17649,67	18.150				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	14	12	12	12,67	12		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni straordinarie programmate	14	12	12	12,67	12		-100,00%	-100,00%	
E destinati nuove opere di competenza				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
E destinati manutenzione patrimonio esistente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. nuove opere realizzate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. nuove opere programmate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° incontri con i cittadini				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° opere rilevanti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	85	80	80	81,67	80		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie programmate	42	50	50	47,33	50		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione (ore)	72	72	72	72,00	72		-100,00%	-100,00%	
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° interventi programmati	56	60	62	59,33	62		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 56.573,20	€ 37.505,55	€ 47.814,04	€ 47.297,60	€ 45.000,00		-100,00%	-100,00%	
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 45.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 48.333,33	€ 54.470,00		-100,00%	-100,00%	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 68.354,34	€ 22.000,00	€ 24.189,57	€ 38.181,30	€ 45.000,00		-100,00%	-100,00%	
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 50.000,00	€ 64.000,00	€ 100.307,24	€ 71.435,75	€ 50.755,00		-100,00%	-100,00%	
costo del processo	€ 96.678,00	€ 82.293,00	€ 84.109,44	€ 87.693,48	€ 83.913,38		-100,00%	-100,00%	
COSTI-DRIVER	1,42	1,42	1,42	1,42	1,42		-100,00%	-100,00%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
n. ricorsi e/o segnalazioni	71,00	176,00	163,00	136,67	163,00		-100,00%	-100,00%	
n. interventi effettuati	71,00	176,00	163,00	136,67	163,00		-100,00%	-100,00%	
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lovati Ambrogio	D	7%							
Beretta Maurizio	D	14%							
Cainarca Paolo	D	10%							
Magnaghi Felice	D	10%							
Daffara Rosaria	D	10%							
Ranzani Luigi	C	10,0%							
Maltagliati Luisa	C	10,0%							
Pianta Gabriella	C	10,0%							
Jadevaia Antonio	B	5%							
Cossentino Antonio	B	10%							
Salmoiraghi Antonio	B	26%							
Comerio Renato	B	10%							
Raia Vincenzo	B	10%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Stato di conservazione del patrimonio straordinario effettuate/manutenzioni straordinarie programmate				(manutenzioni)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere di competenza/ E destinati manutenzione patrimonio esistente				(E destinati nuove opere)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Stato di manutenzione del patrimonio effettuate/manutenzioni ordinarie programmate				(manutenzioni ordinarie)	172,54%	160,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione					72,00	72,00	0,00	-0,72	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie				(spesa sostenuta)	97,86%	82,61%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie				(spesa sostenuta)	53,45%	88,66%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)					€ 4,97	€ 4,62	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati				(n. ricorsi e/o)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
Le spese sostenute per manutenzioni ordinarie e straordinarie subiscono un leggero incremento rispetto alle spese programmate, determinando perciò un lieve ritardamento tra il valore atteso e quello raggiunto nell'anno a causa di interventi manutentivi imprevisti effettuati a fine anno									



Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Lavori Pubblici							
Servizio	Manutenzioni, Lavori Pubblici							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 46								
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili, completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media biennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	17.200	17.705	18.044	17649,67	18.150			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	10	9	10	9,67	6		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	10	9	10	9,67	6		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 325.000,00	€ 50.000,00	€ 10.000,00	128333,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 109.014,27	€ 162.948,00	€ 503.000,00	258320,76	€ 510.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	0	1	1	0,67	0		-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	2	0	1	1,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N° incontri con i cittadini				0,00			-100,00%	#DIV/0!
N° opere rilevanti				0,00			-100,00%	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	82	77	78	79,00	80		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	50	60	63	57,67	60		-100,00%	-100,00%
N. istanze soddisfatte	45	36	40	40,33	45		-100,00%	-100,00%
N. istanze ricevute	49	38	43	43,33	45		-100,00%	-100,00%
Km strade illuminate	62,5	62,5	62,5	62,50	62,5		-100,00%	-100,00%
Km strada patrimonio	90,3	90,3	90,3	90,30	90,3		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (ore)	48	48	48	48,00	48		-100,00%	-100,00%
N° interventi realizzati in ritardo	3	3	3	3,00	2		-100,00%	-100,00%
N° interventi programmati	69	70	70	69,67	70		-100,00%	-100,00%
				0,00				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 134.930,04	€ 52.871,98	€ 143.631,72	€ 110.477,91	€ 170.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 134.930,04	€ 108.000,00	€ 135.000,00	€ 125.976,68	€ 205.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 18.550,00	€ 6.442,41	€ 24.465,72	€ 16.486,04	€ 13.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 18.550,00	€ 40.000,00	€ 50.000,00	€ 36.183,33	€ 40.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 2.790,00	€ 2.790,00	€ 2.790,00	€ 2.790,00	€ 2.790,00		-100,00%	-100,00%
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 293.512,35	€ 325.835,05	€ 427.410,32	348.919,24	328.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo manutenzione manto stradale	€ 153.480,04	€ 59.314,39	€ 168.097,44	€ 126.963,96	€ 170.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo	€ 588.252,00	€ 182.073,00	€ 185.905,79	€ 318.743,60	€ 207.917,34		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	3,84	3,84	3,84	3,84	3,84		-100,00%	-100,00%
N. km strade asfaltate	17.198	17.703	17.703	17534,66667	17.703	17.703	0,96%	0,00%
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	38,00	43,00	50,00	43,67	50,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati	87,00	89,00	70,00	82,00	70,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Lovati Ambrogio	D	9%						
Beretta Maurizio	D	15%						
Cainarca Paolo	D	45%						
Magnaghi Felice	D	10%						
Daffara Rosaria	D	15%						
Ranzani Luigi	C	15,0%						
Maltagliati Luisa	C	10,0%						
Pianta Gabriella	C	15,0%						
Jadevaia Antonio	B	65%						
Cossentino Antonio	B	65%						
Salmoiraghi Antonio	B	45%						
Comerio Renato	B	10%						
Raia Vincenzo	B	65%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
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)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere * (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				49,68%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere * (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				66,67%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				136,99%	133,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di risposta (n istanze soddisfatte / n istante ricevute)				93,08%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				69,21%	69,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				4,31%	2,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				48,00	48,00	0,00	-0,48	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)			spesa sostenuta	87,70%	82,93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

<b>% risorse destinate alla manutenzione straordinaria</b> per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)	(spesa sostenuta)	45,56%	<b>32,50%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo unitario manutenzione manto stradale</b> manutenzione manto stradale / km asfaltate)	(Costo)	€ 7,24	<b>€ 9,60</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 9,60	<b>OK</b>
<b>Costo unitario dell'illuminazione pubblica</b> servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)	(Costo diretto del servizio)	€ 44,64	<b>€ 44,64</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficienza energetica</b> (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)		€ 101.575,27	<b>-€ 99.410,32</b>	<b>-€ 427.410,32</b>	-€ 328.000,00	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (Costo processo/popolazione)		€ 18,06	<b>€ 11,46</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento dei servizi	(indagine)	0,00%		0,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)		53,25%	<b>71,43%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>						
<p><i>* Nel 2012 non sono state previste nuove opere ma in seguito alle riduzioni degli stanziamenti e al rispetto dei limiti imposti dal patto di stabilità le risorse economiche sono state dirottate verso interventi di manutenzione del patrimonio. Le manutenzioni ordinarie programmate sono state aumentate in virtù del fatto che, diminuendo le nuove opere e manutenzioni straordinarie, diventa necessario l'incremento di manutenzioni ordinarie e d'urgenza. il rispetto dei tempi programmati e gli interventi realizzati in ritardo, che non aumenta rispetto all'anno precedente ma rispetto alla media, risente dell'aumento del numero di interventi programmati. Si segnala inoltre l'aumento di spesa dovuto alle nevicate superiori alla media annuale e l'aumento costo utenze illuminazione pubblica dovuta a conguagli tra i nuovi gestori. Infine la particolare stagione invernale ha determinato interventi di manutenzione stradale urgenti a fine anno.</i></p>						

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Lavori Pubblici</u>							
Servizio	<u>Lavori Pubblici e Manutenzioni</u>							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 47								
Gestione del verde pubblico								
Finalità del Processo								
<b>Pianificare la gestione del verde pubblico, assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili e completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti</b>								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	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								
<b>Popolazione</b>	17.200	17.705	18.044	17649,67	18.150			
N. manutenzioni effettuate	41	45	47	44,33	45		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni programmate	38	41	45	41,33	45		-100,00%	-100,00%
Nuove aree realizzate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Nuove aree programmate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Mq verde	267503,8	274630,52	287323,72	276486,01	287323,72		-100,00%	-100,00%
Mq territorio	18770000,00	18770000,00	18770000,00	18770000	18770000	<b>18.770.000</b>	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	41	40	47	42,67			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 84.909,61	€ 103.392,60	€ 110.752,15	€ 99.684,79	€ 110.752,15		-100,00%	-100,00%
spesa programmata per manutenzioni	€ 126.909,61	€ 143.392,60	€ 150.752,15	€ 140.351,45	€ 150.752,15		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 119.340,00	€ 122.893,00	€ 125.639,73	€ 122.624,24	€ 125.274,42		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03		-100,00%	-100,00%
Mq verde pubblico	192.255,40	195.100,40	204.864,40	197.406,73	204.864,40		-100,00%	#RIF!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Lovati Ambrogio	D	7%						
Beretta Maurizio	D	14%						
Magnaghi Felice	D	15%						
Daffara Rosaria	D	10%						
Ranzani Luigi	C	15,0%						
Maltagliati Luisa	C	10,0%						
Pianta Gabriella	C	10,0%						
Jadevaia Antonio	B	10%						
Cossentino Antonio	B	3%						
Salmoiraghi Antonio	B	5%						
Comerio Renato	B	1%						
Raia Vincenzo	B	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>Stato di conservazione del verde pubblico</b> (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)				107,26%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Verde pubblico</b> (mq verde/mq territorio)				1,47%	1,53%	0,00%	-1,53%	NOOK
<b>Verde procapite</b> (mq verde/popolazione)				15,67	15,83	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
<b>Rispetto dei tempi programmati</b> (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Indicatori di Efficienza Economica						
<b>% risorse destinate</b> manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmata	(spesa per	71,03%	73,47%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo unitario</b> (costo del processo/mq verde pubblico)		€ 0,62	€ 0,61	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite del servizio</b> del processo/popolazione)	(costo complessivo	€ 6,95	€ 6,90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
<b>% gradimento dei servizi</b>	(indagine)	0,00%	0%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato						



Comune di							ANNO	2013			
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<i>Sicurezza locale, Lavori Pubblici</i>									
Servizio		<i>Polizia locale</i>									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 49											
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi											
Finalità del Processo											
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso l'attuazione dello Schema direttore per la mobilità sostenibile e garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori											
Stakeholder											
Utenti della strada											
Indici											
	2010	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	17.365	17705	18.044	17704,67	18.150						
N° segnali	1489	1500	1550	1513,00	1550		-100,00%	-100,00%			
Km strade urbane	90,99	90,99	90,99	90,99	90,99		-100,00%	-100,00%			
N° segnali sostituiti	17	21	25	21,00	20		-100,00%	-100,00%			
N° interventi effettuati = PROGRAMMATI	76	75	100	83,67	90		-100,00%	-100,00%			
N° interventi programmati SEGNALETICA TEMPORANEA + PIANO	76	75	100	83,67	90		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del processo ESCLUSA LA VERTICALE	€ 105.234,00	€ 102.730,00	105776,69	€ 104.580,23	€ 105.000,00		-100,00%	-100,00%			
Costo segnaletica VERTICALE (TITOLO 2°)	€ 5.909,88	€ 7.500,00	7500	€ 6.969,96	€ 7.500,00		-100,00%	-100,00%			
COST-DRIVER	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
							#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
MARIA MALINI	D5	10%									
MEREGHETTI MIRKO	D1	15%									
DANILO LOVATI	D2	5%									
CARLO CAGNOLA	C3	20%									
ANTONIO BORGHESEAN	B4	99,80%									
FELICE MAGNAGHI	D2	3%									
LUIGI RANZANI	C3	5%									
ANTONIO COSENTINO	B3	5%									
ANTONIO RAIA	B2	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% copertura (n. segnali /km strade urbane)							16,63	17,03	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)							1,39%	1,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di realizzazione dello Schema (n. interventi programmati / n. interventi effettuati)							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)							0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione							30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio della segnaletica per km strade urbane (costo segnaletica/km)							€ 76,60	€ 82,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)							€ 5,91	€ 5,79	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per km della viabilità strade (costo del processo/km strade)							€ 1.149,36	€ 1.153,97	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)							0,00	0,00%	0,00	0,00	OK
N. segnalazioni di cartelli non conformi ai CDS							0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato											
NEL 2012 SONO PROGRAMMATIVI DIVERSI INTERVENTI DI MODIFICHE ALLA VIABILITA' CITTADINA											

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<i>sviluppo locale e progetti speciali</i>						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 51								
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione, lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi ed il rispetto delle norme in materia.								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2010	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	17.365	17.705	18.044	17704,67	18.150			
N° domande accolte	676	784	1101	853,67	1000		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	767	868	1219	951,33	1100		-100,00%	-100,00%
N° attività presenti sul territorio	878	892	922	897,33	966		-100,00%	-100,00%
Nuove attività insediate	42	30	30	34,00	59		-100,00%	-100,00%
Attività cessate	21	17	20	19,33	15		-100,00%	-100,00%
N° commercio di vicinato	141	145	150	145,3333333	158		-100,00%	-100,00%
N° attività commerciali	341	356	370	355,6666667	394		-100,00%	-100,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	460	479	490	476,3333333	525		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	14	14	14	14	14		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni	30	25	20	25,00	20		#VALORE!	#VALORE!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 83.226,00	€ 79.099,00	€ 73.600,20	€ 78.641,73	€ 98.129,00		#VALORE!	#VALORE!
COST-DRIVER	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
MALINI MARIA	D5	14%						
INVERNIZZI PAOLA	D2	16%						
MARONATI VERONICA	D1	50%						
CINZIA NICOLINI	D2	50%						
ANNA USAI	C4	60%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								ESITO
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)			89,73%	90,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)			3,79%	6,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)			2,15%	1,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)			40,86%	40,10%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
N licenze attive - autorizzazioni* (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)			2,69%	2,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)			38,89%	38,89%	0,00%	-0,39	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni*			25,00	20,00		#VALORE!	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (n.attività) (costo del processo / n.attività)			€ 87,64	€ 81,88	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 4,44	€ 4,36	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)			0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK	
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Finanziario							
Servizio	Economato							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 53								
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)								
Finalità del Processo								
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente. Gestione cassa economale. Gestione patrimonio comunale. Gestione sinistri. Per il 2013 collaborazione al progetto di allestimento ambul								
Stakeholder								
Uffici comunali								
Indici								
	2010	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	17.365,00	17.705,00	18.044,00	17704,67	18.150			
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 313.717,59	€ 526.029,43	€ 347.774,54	€ 395.840,52	€ 360.500,00		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva acquisti ente (impegni spesa beni e servizi . Int. 02 e 03 a consuntivo)	€ 6.643.649,97	€ 6.863.347,38	€ 7.497.280,27	€ 7.001.425,87	€ 7.860.427,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	1,83	1,83	2,25	1,97	2,33		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	114,00	115,00	113,00	114,00	114,00		0,00%	#RIF!
N° carte elettroniche distribuite			90,00	30,00	10,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (vedi nota)	17	15	16	16,00	16		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 112.089,50	€ 109.276,53	€ 137.512,44	€ 119.626,16	€ 127.419,11		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Andamento spese telefoniche, carta, riviste, piccola cancelleria	€ 21.299,90	€ 25.000,00	€ 24.937,26	€ 23.745,72	€ 24.072,31		-100,00%	-100,00%
Andamento spese "buoni pasto" (dal 2012, "carte elettroniche")	€ 36.000,00	€ 30.050,00	€ 27.449,74	€ 31.166,58	€ 29.200,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
LORENA SANTINI	D.2	100%						
ENRICO CALATI	C.3	100%						
GUIDO COSTA	D.3	7%						
GALEAZZI GIUSEPPINA	D.1	40%						
(inserita al 40% perché da Giugno 2012)								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)				5,65%	4,59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				1,73%	2,04%	0,00%	-2,04%	OK
Costo per alcune tipologie di acquisti (efficacia delle politiche di acquisto per spese telefoniche, carta, riviste, piccola cancelleria e buoni pasto, rispetto ai dipendenti)				481,69	467,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio acquisti su richieste da uffici*				16	16	0,00	-16,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 60.723,94	€ 55.051,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 6,76	€ 7,07	€ 0,00	-€ 7,07	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Affari Generali* e tutti</b>						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 54								
Gestire appalti e contratti*								
Finalità del Processo								
<b>Supportare l'intera struttura comunale nella redazione dei contratti - e conseguenti adempimenti-* e predisporre le procedure di gara relative al settore</b>								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2010	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	16.889	17365	<b>18.044</b>	17432,67	18150		-100,00%	-100,00%
N° contratti gestiti dal servizio contratti	<b>32,00</b>	<b>19,00</b>	<b>25,00</b>	25,33	10		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	<b>115,00</b>	<b>115,00</b>	<b>113,00</b>	114,33	113,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta su richieste da uffici ( giorni per la sottoscrizione del contratto da richiesta ufficio)	40	35	35	36,67	50		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	€ 18.069,00	€ 17.840,00	€ 16.162,33	€ 17.357,11	€ 8.025,97		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio contratti	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° ricorsi	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° contratti-appalti gestiti dall'ente	79	61	55	65,00	55		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
VAGO CARMEN		25,00%						
MILANI GUIDO	D3	5,00%						
POSSENTI LORETTA		25						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale servizio/n.dipendenti		(n. dipendenti del		0,87%	<b>0,87%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Personale contratti servizio/n. contratti		n.(dipendenti del		3,95%	10,00%	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta su richieste da uffici				36,67	<b>35</b>	<b>0,00</b>	-35,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo/(dipendenti)		(costo complessivo		€ 17.357,11	€ 8.025,97	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)		(costo complessivo		€ 1,00	€ 0,44	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio contratti (interna)		(indagine		0,00		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Qualità della gestione contratti - appalti)		(n. ricorsi / n.		0,00%	0,00%	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2013			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari generali								
Servizio	CED								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 55									
Gestire i sistemi informativi									
Finalità del Processo									
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la piccola manutenzione dei sistemi informatici comunali									
Stakeholders									
Uffici comunali									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150				
N° postazioni hardware	88,00	91,00	93,00	90,67	93,00		-100,00%	-100,00%	
N° servizi on line	17,00	19,00	19,00	18,33	19,00		-100,00%	-100,00%	
N° servizi dell'ente	48,00	50,00	50,00	49,33	50,00		-100,00%	-100,00%	
N° totale dipendenti	115,00	115,00	113,00	114,33	113,00		-100,00%	-100,00%	
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
N° interventi di supporto realizzati	4450,00	4560,00	4560,00	4523,33	4500,00		-100,00%	-100,00%	
N° interventi di supporto richiesti	4500,00	4560,00	4560,00	4540,00	4500,00		-100,00%	-100,00%	
N° innovazioni / servizi informatici / introdotte nell'anno	2,00	3,00	3,00	2,67	4,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti ( ORE)	24	24	24	24,00	24		-100,00%	-100,00%	
Rispetto tempi per rifacimento sito istituzione e certificazione				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
COSTO PROCESSO	€ 212.893,00	€ 244.357,00	269.724,49	€ 242.324,83	€ 263.818,15		-100,00%	-100,00%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo progetto di Disaster Recovery dell'ente	€ 0,00	€ 0,00	€ 40.000,00	13333,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Ottenimento certificazione accessibilità del sito	0	0	0	0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%	
Avvio piano disaster recovery e introduzione soluzioni tecniche	0	0	1	0,33	2	2	500,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
MAGUGLIANI PATRIZIA		100%							
BONINI STEFANO		100%							
MILANI GUIDO		7%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)					0,79	0,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi dell'Ente)					37,16%	38,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					1,75%	1,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)					99,63%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti*					24,00	24	0,00	-24,00	OK
Rispetto tempi per Disaster Recovery									
Rispetto tempistica prefissata per Ottenimento Certificazione Sito									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)					€ 121.162,42	€ 131.909,08	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 13,90	€ 14,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario postazione complessivo del processo/n. postazioni (costo)					€ 2.672,70	€ 2.836,75	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari generali							
Servizio	Segreteria, messi e protocollo							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 56								
Gestire il protocollo e l'archivio								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2010	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	16.889	17.365	18.044	17432,67	18150			
N° atti protocollati in Uscita dai servizi				#RIFI			#RIFI	#DIV/0!
N° atti protocollati in uscita complessivamente				#RIFI			#RIFI	#DIV/0!
N° totale dipendenti	114,00	115,00	113,00	114,00	113,00		-100,00%	-100,00%
N° atti da archiviare ( numero faldoni)	200,00	200,00	235,00	211,67	200,00		-100,00%	-100,00%
N° atti archiviati	200,00	200,00	235,00	211,67	200,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	0,5	0,5	0,67	0,5		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ( giorni)	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (giorni)	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
costo processo	198.310,00	196.589,00	282707,46	225868,82	€ 236.891,51		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	1,00	1,00	1,00				#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. segnalazioni atti mancanti in archivio di deposito o storico	0	0	0	0,00	2		#DIV/0!	-100,00%
n. errori di smistamento atti	50	50	50	50,00			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
CUCCHI ROSANNA		100,00%						
RONDENA MIRIA		100,00%						
PASQUA FRANCESCA		100,00%						
MILANI GUIDO		5,00%						
NEGRI BARBARA		30,00%						
TONELLA DANIELE		50,00%						
DI LEVA CARMELA		49,00%						
LOVATI DANIELA		70,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia del Servizio Archivio* (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/(n.dipendenti) (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				2,63%	2,65%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				0,67	0,5	0,00	-0,50	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente*				2,00	2	0,00	-2,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				5,00	5	0,00	-5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 75.289,61	€ 78.963,84	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 12,96	€ 13,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00	2	0,00	-2,00	OK
n. errori di smistamento atti				50,00	0	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								

Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Affari generali						
Servizio		Segreteria, messi e protocollo						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 58								
Gestire la Segreteria								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria								
Stakeholders								
Uffici comunali e Organi istituzionali								
Indici								
	2010	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	16.889	17.365	18.044	17432,67	18.105		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	115,00	115,00	115,00	115,00	113,00		-100,00%	-100,00%
N. atti pubblicati Albo Pretorio on line	2.010,00	1.791,00	2.039,00	1946,67	1.600,00		-100,00%	-100,00%
N. atti pubblicati Albo Pretorio on line di provenienza esterna	850,00	667,00	713,00	743,33	500,00		-100,00%	-100,00%
N. atti trasmessi agli organi dell'ente in formato esclusivamente elettronico ( convocazioni...)	250,00	300,00	516,00	355,33	300,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg. da richiesta pubblicazione)	2	1	1	1,33	1		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	126.964,00	122.590,00	192076,98	147210,33	€ 185.346,87		-100,00%	-100,00%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
POSSENTI LORETTA -- 89	C4	71%						
VAGO CARMEN -- 130	C2	75%						
VALENTI STEFANO -- 894	B4	100%						
BARBIROTTO SALVATORE -- 286	B4	100%						
MILANI GUIDO	D3	11%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% atti esterni (n. atti pubblicati Albo Pretorio on line di provenienza esterna/ n. atti pubblicati Albo Pretorio on line)				38,18%	31,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				3,48%	3,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti				1,33	1,00	0,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)				€ 36.802,58	€ 46.336,72	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 8,44	€ 10,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio interna (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
PER IL CRITERIO DEL CONTEGGIO AL 100% DEL PERSONALE NELLE SCHEDE DI PROCESSO, SI SONO AGGIUNTI I DUE MESSI COMUNALI, CHE HANNO COMPORTATO UN AUMENTO DEI COSTI NELLA SCHEDA (ANCHE SE NON DE FACTO, IN QUANTO FIGURE GIÀ OPERANTI NEGLI ANNI PRECEDENTI)								

Comune di						ANNO	2013			
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Finanziario								
Servizio		Personale								
Ufficio/Centro di Costo										
Processo 59										
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. Per il 2013 si conclude la esternalizzazione del personale RSA e annessi adempimenti sul piano fiscale, giuridico ,										
Stakeholder										
Dipendenti										
Indici										
	2010	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	17.365,00	17.705,00	18.044,00	17704,67	18.150					
N. ore straordinario	12.250	11.450	10.438	11379,33	10.000		-8,27%	4,38%		
Tot. Ore servizio	163.862	177.228	164.336	168475,33	156.000		-2,46%	5,34%		
N° dipendenti del servizio	2,83	2,03	2,13	2,33	2,08		-8,58%	2,40%		
N° totale dipendenti	114,00	116,00	113	114,33	102,00		-1,17%	10,78%		
N° dipendenti inviati a visita medica ( in ruolo, a tempo determinato e somm.lav., oltre a recuperi o rivedibilità) vigili, operai assistenti sociali farmacisti e nido oltre a superiori 50 anni e rivedibili	19,00	7,00	115,00	47,00	34,00		144,68%	238,24%		
N° selezioni nell'anno (4 concorsi pubblici, il resto selezioni per mobilità esterne )	3	1	8	4,00	9		100,00%	-11,11%		
N° ricorsi : c'è stato 1 procedimento ispettivo INAIL, e 1 decesso in	1	1	1	1,00	1		0,00%	0,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio risposta su quesiti	13,5	13,5	13	13,33			-100,00%	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 172.890,00	€ 175.316,00	€ 159.013,88	€ 169.073,29	€ 151.796,22		-5,95%	#DIV/0!		
N° cedolini	1.771,00	1.760,00	1.680,00	1.737,00	1.500,00		-3,28%	#DIV/0!		
COST-DRIVER	2,92	2,92	€ 2,92	€ 2,92			0,00%	#DIV/0!		
							#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
N° variazioni	6804	5985	6732	6507,00	6500		3,46%	3,57%		
N° elaborazioni stipendiali	26	26	25	25,67	26		-2,60%	-3,85%		
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo				
Paola Alessio	c1	100%		tempo pieno						
Benedetti Stefania	b.5 da B.3	50%		comando al 50% ultimi 2 mesi 2013						
Guido Costa	D.3									
Enrica Morandi	D2	100%		tempo pieno						
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Addetti su popolazione (popolazione / nr. dip. servizio)						7598,57	8725,96		-254,60	NOOK
% Personale (n. dipendenti del servizio/ n.dipendenti)						2,04%	2,04%		-0,15%	OK
% ore straordinario (ore straordinario/ monte ore)						6,75%	6,41%		-0,06%	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di risposta su quesiti (giorni)						13,3	0,0		13,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)						€ 1.478,78	€ 0,00		€ 1.407,20	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)						€ 9,55	€ 0,00		€ 8,81	OK
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)						€ 97,34	#DIV/0!		#DIV/0!	OK
Spesa INAIL (=26612,38 2013+25638,69 2012+27243,76 2011)/3						€ 26.498,28	€ 27.000,00		-387,62	OK
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine interna)						0,00	0,00		0,00	OK
% rettifiche* (n. variazioni/ n. elaborazioni stipendiali)						253,52	250,00		19,28	NOOK
Nr° ricorsi su Selezioni						0,00	1,00		1	OK
n. incontri con personale dipendente fin'ora effettuati per banca dati Previdenza e ricostruz. Fasc. :						0,00	9,00		6	NOOK
Analisi del risultato										
Sulla sorveglianza sanitaria:effettuate visite periodiche previste dal piano sanitario annuale: operai, vigili, assistenti sociali, farmacisti asilo nido, pulizie e scuolabus oltre a rivedibili e ultracinquantenni; Sulla "banca dati previdenziale", prose										



VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA INTERMEDIA AL	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	
VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE AL	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	

Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	

PERSONALE DIRIGENZIALE E DEI LIVELLI COINVOLTI NELL'OBIETTIVO					
Cat.	Cognome e Nome	%	Costo orario	% di tempo	Costo della risorsa
D	Morretta Giacomina	50,00%			
C	Canavesi Silvia	100,00%			
C	Magistrelli Luisa	100,00%			
C	Negroni Antonia	100,00%			
C	Noto Onofria	100,00%			
A	Oldani Raffaella	100,00%			
C	Prina Simonetta	100,00%			
C	Spataro Luisa	100,00%			
B	Zou Caterina	100,00%			
B	Cavallo Maria Rosa	100,00%			
D	Reina Francesco	10,00%			
<b>11</b>	<b>COSTO DELLE RISORSE INTERNE</b>				

RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE		
Tipologia	Descrizione	Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBIETTIVO		
<b>COSTO COMPLESSIVO DELL'OBIETTIVO</b>		<b>€ -</b>

Proposte di modifica indicatori

Riferire indici di tempo esclusivamente al nido estivo

% di settimane in cui il servizio è garantito da intendere come settimane di nido estivo effettuate rispetto alle 4 :

Valutare eliminazione righe gialle



settimane previste da CCNL