

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	Settore 1	Servizio 1	Settore 2	Servizio 2
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	Direzione generale Direzione generale Affari generali	URP URP Segreteria, messi e protocollo		
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria 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* Servizi di supporto interno: fornire supporto legale	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 DEMIANIALI 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) Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica	Lavori Pubblici	Manutenzioni, Lavori Pubblici		
		UFFICIO TECNICO ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese Gestire i servizi demografici	Lavori Pubblici Sociali	Manutenzioni, Lavori Pubblici Demografici	
	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	CED 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 Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva Gestire le sanzioni amministrative	Sicurezza locale Sicurezza locale Sicurezza locale Sicurezza locale	Polizia Locale Polizia Locale Polizia Locale Polizia Locale	Edilizia privata e urbanistica
POLIZIA COMMERCIALE POLIZIA AMMINISTRATIVA						
SCUOLA MATERNA ISTRUZIONE ELEMENTARE ISTRUZIONE MEDIA ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE		Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa				
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	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 PINACOTECHE TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	Affari generali Affari generali Affari generali	Biblioteca Biblioteca Scuola, Biblioteca e segreteria		
	PISCINE COMUNALI STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive (piu LLPP) Gestire i servizi ricreativi	Affari generali	Scuola	Lavori Pubblici	Lavori pubblici e manutenzioni
FUNZIONI NEL SETTORE TURISTICO	SERVIZI TURISTICI MANIFESTAZIONI TURISTICHE	Gestire servizi e manifestazioni turistiche				
	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi Gestire i trasporti pubblici locali	Direzione generale Lavori Pubblici Affari generali	URP Segreteria, messi e protocollo	Sicurezza e sviluppo locale	Polizia Locale
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni Edilizia Residenziale Pubblica	Edilizia Privata e urbanistica Edilizia Privata e urbanistica Lavori Pubblici Sicurezza locale	Urbanistica, Edilizia Privata Edilizia Privata Manutenzioni Polizia Locale	Sociali Lavori Pubblici	Manutenzioni
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	Gestire la Protezione civile Gestire il Servizio Idrico integrato Gestire il Servizio di Igiene Urbana				
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria Gestione verde pubblico	Edilizia Privata e urbanistica Edilizia Privata e urbanistica Lavori Pubblici Sociali	Ecologia Ecologia Lavori Pubblici e Manutenzioni Servizio politiche per la famiglia	Sicurezza Locale	Polizia 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 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 Sociali			
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie) Gestire le problematiche abitative Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	Sociali Sociali Sociali Sociali			
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	Erogare servizi cimiteriali	Lavori Pubblici		Sociali	Demografici
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE					
	AFFISSIONE E PUBBLICITA' FIERE, MRCATTI E SERVIZI CONNESSI MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI					
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico	Edilizia Privata e urbanistica	Suap		
	DISTRIBUZIONE GAS CENTRALE DEL LATTE DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA TELERISCALDAMENTO					
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	FARMACIE ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI	Gestire le farmacie comunali. DA 2011	Sociali		Finanziario	Economato

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	

CARATTERISTICHE DELL'ENTE					
Popolazione					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		16.527	16.889	17.365	18.100
di cui popolazione straniera		989	1.159	1.200	1.454
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		215	212	230	217
deceduti nell'anno		141	162	149	115
immigrati		768	848	906	812
emigrati		439	510	473	574
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	0
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	113	1.159	1.229	1.402
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	1.133	1.212	1.282	1.330
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	2.358	2.372	2.603	2.486
Popolazione in età adulta	30-65 anni	9.053	9.264	9.344	9.659
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.870	2.882	2.942	2.828
Popolazione per fasce d'età Stakeholder		2009	2010	2011	0
Prima infanzia	0-3 anni	550	590	623	841
Utenza scolastica	4-13 anni	1.555	1.646	1.700	1.748
Minori	0-18 anni	2.772	2.924	3.003	3.292
Giovani	15-25 anni	1.557	1.577	1.629	1.619
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					20.000

Territorio		
Superficie in Km²		19
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
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 2012				
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2009		2010		2011		2012		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	365.376,00		457.655,00		503.869,00		997.124,00		
1 - Tributarie	4.041.030,08	3.349.397,34	4.222.517,49	3.515.084,18	6.763.473,94	5.816.049,57	8.403.324,00	7.753.324,00	
2 - Trasferimento Stato	4.468.056,40	4.091.977,21	4.690.361,04	4.218.498,40	1.408.265,12	1.093.438,05	1.172.018,00	1.104.352,00	
3 - Extratributarie	3.378.318,57	2.376.584,21	3.110.666,07	2.435.317,71	3.708.958,85	2.890.591,13	3.994.623,00	3.843.926,00	
4 - Alienazioni, trasferimenti, ecc.	1.893.336,94	1.376.944,94	1.436.120,18	1.436.120,18	1.264.224,60	1.264.224,60	1.254.085,00	1.104.085,00	
5 - Entrate da acc. prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.550.000,00	0,00	
6 - Servizi conto terzi	1.485.498,29	1.420.038,61	1.725.997,79	1.704.507,70	1.262.734,81	1.167.548,68	1.280.000,00	1.215.000,00	
Totale entrate	15.631.616,28	12.614.942,31	15.643.317,57	13.309.528,17	14.911.526,32	12.231.852,03	18.651.174,00	15.020.687,00	
Gestione delle Spese									
Titoli	2009		2010		2011		2012		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	11.810.863,53	9.083.218,73	12.135.231,96	9.289.668,50	11.924.499,97	9.628.062,43	12.878.845,00	10.120.000,00	
2 - Spese c/capitale	1.981.271,78	921.970,89	1.178.662,82	164.388,32	687.711,30	249.937,86	740.000,00	78.000,00	
3 - Rimborso di prestiti	312.125,71	312.125,71	325.364,76	320.144,08	658.279,97	558.444,28	770.000,00	770.000,00	
4 - Servizi conto terzi	1.485.498,29	1.221.644,52	1.725.997,79	1.565.019,02	1.262.734,81	1.139.885,10	1.280.000,00	1.160.000,00	
Totale spesa	15.589.759,31	11.538.959,85	15.365.257,33	11.339.219,92	14.533.226,05	11.576.329,67	15.668.845,00	12.128.000,00	
Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	677.228,47	677.228,47	691.632,74	680.000,00	707.433,31	707.433,31	947.424,37	
2	Contributi e trasferimenti	637.847,00	505.758,71	489.077,00	335.000,00	350.705,13	247.392,91	418.139,29	
3	Extratributarie	884.569,12	658.503,53	1.240.000,00	615.000,00	703.714,60	583.619,08	938.463,24	
4	Contributi conto capitale	976.257,17	258.000,00	1.234.469,17	374.000,00	730.000,00	600.000,00	130.000,00	
5	Accensioni di prestiti	145.630,62	0,00	145.630,62	136.083,24	5.965,21	0,00	5.965,21	
6	Servizi conto terzi	878.269,24	799.400,11	127.206,85	63.000,00	23.029,32	14.600,63	103.614,82	
Totale residui su entrate		4.199.801,62	2.898.890,82	3.928.016,38	2.203.083,24	2.520.847,57	2.153.045,93	2.543.606,93	0,00
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	3.433.641,68	2.212.246,13	3.563.600,64	2.222.000,00	3.447.570,77	2.204.467,83	3.539.540,48	
2	Spese per investimenti	4.429.630,28	1.814.554,51	3.628.850,56	1.255.000,00	2.400.618,95	411.624,88	2.426.767,51	
3	Rimborso di prestiti	28.025,79	0,00	28.025,79	28.025,79	8.386,49	7.262,78	100.959,40	
4	Servizi conto terzi	180.535,84	82.253,37	344.352,13	262.000,00	226.499,97	135.844,71	213.504,97	
Totale residui su spese		8.071.833,59	4.109.054,01	7.564.829,12	3.767.025,79	6.083.076,18	2.759.200,20	6.280.772,36	0,00
analisi finanziaria									
Descrizione	2009	2010	2011	2012					
Trasferimen ti dallo Stato	3.330.026,93	3.510.228,01	394.975,17	62.025,01					
Interessi passivi	167.812,29	136.584,75	120.521,97	100.423,00					
Spese per personale	3.659.837,70	3.736.389,16	3.685.779,24	3.572.901,26					
Quota capitale	312.125,71	325.374,76	331.050,23	273.678,85					
Anticipazion i di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00					
STRUTTURA									
Grado di autonomia finanziaria									
Descrizione	2009	2010	2011	2012					
Autonomia finanziaria tributarie+ extratributarie	62,41%	60,99%	88,15%	91,36%					
Autonomia impositiva tributarie tributarie	33,99%	35,12%	56,93%	61,93%					
Autonomia erariale tributarie tributarie	28,01%	29,19%	3,32%	0,46%					
Grado di rigidità del Bilancio									
Indicatori	2009	2010	2011	2012					
Rigidità strutturale ±rimborso mutui(cap+int)	34,82%	34,92%	34,82%	29,09%					
Costo per costo personale complessiva personale	30,79%	31,08%	31,02%	26,33%					
Costo per indebitamento mutui (cap+int)	3,40%	3,39%	3,40%	2,60%					
Pressione fiscale ed erariale pro-capite									
Indicatori	2009	2010	2011	2012					
Entrate proprie pro-capite tributarie+ extratributarie	€ 448,92	€ 434,20	€ 603,08	€ 684,97					
Entrate tributarie pro-capite tributarie tributarie	€ 244,51	€ 250,02	€ 389,49	€ 464,27					
Entrate locali pro-capite mutui(cap+int)	€ 29,04	€ 27,35	€ 26,00	€ 20,67					
Entrate erariali pro-capite tributarie tributarie	€ 201,49	€ 207,84	€ 22,75	€ 3,43					
Capacità gestionale									
Indicatori	2009	2010	2011	2012					
Percentuale residui attivi residui attivi	26,87%	25,11%	16,91%	13,64%					
Percentuale residui passivi residui passivi	51,78%	49,23%	41,86%	40,08%					
Percentuale riscossione entrate proprie riscossioni titoli 1 + 3	77,18%	81,14%	83,14%	93,54%					
Percentuale pagamenti spese correnti pagamenti titolo 1	76,91%	76,55%	80,74%	92,26%					

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE**Personale in servizio**

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti	108,00	108,00	108,00	108,00
Totale Personale in servizio	114,00	114,00	114,00	114,00

Età media del personale

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	43,00	44,00	44,00	45,00
Dipendenti	44,00	45,00	45,00	45,00
Totale Età Media	43,50	44,50	44,50	45,00

Indici di assenza

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	14,11%	14,45%	#RIF!	#RIF!
Malattia + Altro	4,68%	4,83%	#RIF!	#RIF!

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	3.519.453,02	3.505.192,07	3.656.000,00	3.731.000,00
Spesa per la formazione (stanziato)	9.000,00	10.000,00	2.250,00	10.000,00
Spesa per la formazione (impegnato)	9.000,00	9.915,37	2.250,00	7.299,24

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	€ 0,30	€ 0,29	€ 0,31	€ 0,29
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 30.872,39	€ 30.747,30	€ 32.070,18	€ 32.728,07
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 212,95	€ 207,54	€ 210,54	€ 206,13
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	145	148	152	159
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	18,00	18,00	18,00	18,00
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	100,00%	99,15%	100,00%	72,99%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 78,95	€ 86,98	€ 19,74	€ 64,03
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,26%	0,28%	0,06%	0,20%

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Affari generali</u>							
Servizio	<u>Biblioteca, Sport, Segreteria</u>							
Ufficio/Centro di Costo								
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100			
N. domande contributi accolte	19	24	15	19,33	14			
N. domande contributi presentate	19	24	15	19,33	14			
N. domande contributi presentate ammissibili	19	24	15	19,33	14			
N. Associati				0,00				
N. domande patrocinio accolte	24	23	26	24,33	30			
N. domande patrocinio presentate	24	23	26	24,33	31			
N. domande patrocinio presentate ammissibili	24	23	26	24,33	30			
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30			
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	20	20	15	18,33	15			
Indici di Costo								
costo del processo	143.821,00	144.809,00	68.314,00	118981,33	68.379,66			
COST-DRIVER								
Euro complessivamente erogati	52954	62100	50980,21	55344,74	48000			
Numero beneficiari (numero associazioni)	17	19	24	20,00	14			
Indici di Qualità								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo <input type="checkbox"/> (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%						
% soddisfazione delle richieste di patrocinio <input type="checkbox"/> (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%						
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo (gg.)	30,00	30,00						
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	18,33	20,00						
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio contributi erogati <input type="checkbox"/> (€ complessivamente erogati/n. beneficiari -n- associazioni...-)	€ 2.767,24	€ 3.428,57						
Valore medio contributi erogati <input type="checkbox"/> (€ complessivamente erogati/n. associati)	#DIV/0!	#DIV/0!						
Costo pro capite del processo <input type="checkbox"/> (costo del processo/ popolazione)	€ 7,03	€ 3,78						
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Servizi Sociali</u>								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
N. richieste accolte	108	95	91	98,00	91				
N. richieste presentate ammissibili	115	111	97	107,67	100				
N. contributi erogati tramite CRS Voucher (di cui di richieste accolte)			42		60				
€ da entrate proprie comunali	€ 61.590,68	€ 85.505,53	€ 46.395,41	64497,21	€ 45.000,00				
€ importo contributi erogati	€ 113.495,41	€ 105.870,05	€ 111.878,13	110414,53	€ 105.000,00				
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (gg)	60	60	60	60,00	60				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
N. casi seguiti	99,00	105,00	87,00	97,00	80,00				
Costo del processo	€ 150.379,52	€ 150.366,27	€ 142.568,06	€ 147.771,28	€ 160.384,94				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				0,00					
Indici di Qualità									
% incremento contributi erogati CRS su anno precedente				0,00	4%				
				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate)					91,02%	91,00%			
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					58,41%	42,86%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					60,00	60,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. casi seguiti)					€ 1.138,29	€ 1.312,50			
Costo unitario (costo del processo/ n. richieste contributi)					€ 1.507,87	€ 1.762,47			
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)					€ 8,53	€ 8,86			
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)									

Comune di							ANNO	2012	
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
Ore apertura settimanale	50	50	50	50,00	59,5		-100,00%	-100,00%	
N° domande concessioni accolte	187	76	81	114,67	82		-100,00%	-100,00%	
N° domande concessioni ricevute	187	76	81	114,67	82		-100,00%	-100,00%	
N° ore custodia	2609	2609	2609	2609,00	2609		-100,00%	-100,00%	
N° ore totali apertura	2609	2609	2609	2609,00	2672		-100,00%	-100,00%	
Nr domande bando pre assegnazione loculi					60			-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	€ 190.257,58	€ 150.819,16	€ 173.267,26	171448,00	€ 170.574,04		-100,00%	-100,00%	
Proventi cimiteriali di competenza	€ 340.215,30	€ 165.492,33	€ 231.338,38	245682,00	€ 150.000,00		-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									
N° Reclami e/o segnalazioni	5,00	10,00	10,00	8,33	8,00	8	-4,00%	0,00%	
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/ 56 ore)					89,29%	106,25%	0,00%	-1,06	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/ domande ricevute)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia della custodia (n. ore di custodia/ totale apertura)					100,00%	97,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/ popolazione)					€ 10,13	€ 9,42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% copertura (proventi cimiteriali di competenza/ costo del processo)					143,30%	87,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
N° reclami e/o n° segnalazioni					8,33	8,00	8,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Affari Generali</u>								
Servizio	<u>Scuola</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 5									
Gestire i Centri Estivi									
Finalità del Processo									
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, integr									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi 3- 11 anni									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
Popolazione 3-11 anni	1.504	1.450	1.536	1496,67	1693				
N° domande accolte	200	200	219	206,33	229				
N° domande presentate	203	210	223	212,00	233				
N° Utenti	200	200	219	206,33	229				
N° Morosi	3	3	2	2,67	4				
Indici di Tempo									
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 121.173,00	114609	108.515,00	114765,67	€ 114.578,55				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00					
incassi da morosità	267,89	201,18	473,99	314,35	€ 500,00				
morosità accertate	€ 267,89	€ 272,52	€ 473,99	338,13	€ 500,00				
proventi di competenza	€ 48.174,00	€ 69.315,36	€ 69.257,00	62248,79	€ 69.500,00				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	74	74	86	78,00	76				
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					97,33%	98,28%			
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-11 anni)					13,79%	13,53%			
% di morosità (morosi/utenti)					1,29%	1,75%			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					92,97%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					54,24%	60,66%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 556,21	€ 500,34			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					78,00	76,00			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00				
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23				
N° Dipendenti del servizio	4	4	4	4,00	4				
N° pratiche	14718	14230	13930	14292,67	13500				
Nr. matrimoni civili nelle nuove fasce di servizio (sabato pomeriggio - domenica)					5				
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 176.429,91	€ 165.199,19	€ 184.427,29	175.352,13	€ 183.778,22				
N° certificati	4.793,00	4.961,00	4.580,00	4778,00	4.300,00				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
Incassi matrimoni civili nelle fasce di servizio sabato pomeriggio domenica					1.500,00				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					63,89%	63,89%			
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,02%	0,02%			
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)					82,52%	74,59%			
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)					€ 10,12	€ 10,15			
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 36,70	€ 42,74			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00%	0,00%			
% autocertificazione (n. autocertificati/ n. certificati)					0,00%	0,00%			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizi Sociali								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 7									
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili									
Finalità del Processo									
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.									
Stakeholder									
Diversamente abili e loro famiglie									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
N° domande accolte	1	29	25	18,33	25				
N° domande presentate ammissibili	1	29	25	18,33	25				
N° diversamente abili assistiti	31	29	25	28,33	25				
N° diversamente abili presenti sul territorio <i>(stima da fonte istat)</i>	642	660	673	658,33	688				
N° dipendenti	2	2	2	2,00	2				
N° utenti	31	29	25	28,33	25				
				0,00					
				0,00					
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	60	60	45	55,00	45				
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 359.780,98	€ 398.091,29	€ 487.128,39	415000,22	€ 484.276,41				
Proventi di competenza	€ 36.636,24	€ 23.859,64	€ 22.070,88	27522,25	€ 22.000,00				
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 12.000,00				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
Valutazione del servizio da parte degli operatori	80%	80%	80%	80%	80%				
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	100,00%			
% di assistiti (diversamente abili assistiti/ diversamente abili presenti sul territorio*)					4,30%	3,63%			
% personale (n. dipendenti del processo/utenti)					7,06%	8,00%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					55	45			
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza/ costo del processo)					6,63%	4,54%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/ utenti)					€ 14.647,07	€ 19.371,06			
Costo pro capite del servizio (costo del processo/ popolazione)					€ 23,96	€ 26,76			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ costo del processo)					0,00%	2,48%			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					80%	80%			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari Generali								
Servizio	Scuola								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° domande assistenza accolte	189	220	228	212,33	230				
N° domande ricevute	192	222	228	214,00	230				
N° iscritti pre-post scuola	189	220	228	212,33	230				
N° alunni materne, elementari e medie	963	1.139	1.169	1090,33	1220				
N° morosi (ovvero più di 50 euro)	4	4	2	3,33	5				
N° utenti	189	220	228	212,33	230				
€ incassati su morosità	€ 369,21	€ 437,00	€ 434,00	€ 413,40	€ 500,00				
€ morosità accertate	€ 437,30	€ 657,00	€ 434,00	€ 509,43	€ 500,00				
Indici di Tempo									
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
COSTO PROCESSO	€ 96.482,00	103.543,00	91.104,00	97.043,00	€ 98.789,92				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	€ 0,00					
PROVENTI SERVIZIO	43.497,00	40.022,90	46.344,28	43288,06	47.000,00				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0				
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0	0	0	0,00	0				
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					99,22%	100,00%			
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)					19,47%	18,85%			
% di morosità (morosi/utenti)					1,57%	2,17%			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					81,15%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					44,61%	47,58%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 457,03	€ 429,52			
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)					€ 5,73	€ 5,46			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100			
Km territorio	12	12	12	12,00	12			
Km strade	90,30	90,99	90,99	90,76	90,99			
N. ore servizio di controllo stradale = PATTUGLIE	9832	10640	11758	10743,33	11000			
N. ore servizio complessive pl = TOTALI	21582	23299	23373	22751,33	23000			
N. controlli servizio C.d.S. = IMM.CONT.+FERMATI	1280	1480	2221	1660,33	1600			
N. ore vigilanza sul territorio = RESIDUO	11750	12659	11.615,00	12008,00	12000			
N. ore servizio pattuglie stradali = CONTROLLO	9832	10640	11758	10743,33	11000			
N. sinistri	96	84	82	87,33	75			
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	430	459	545	478,00	400			
Nr. operatori PL in divisa	13	13	13	13,00	12,75			
N. violazioni globali = CDS	2332	2106	2324	2254	2300			
N. violazioni al Cds relative al traffico fermo	1902	1647	1779	1776	1900			
N. violazioni del Patto (effettuate nei diversi comuni)			64	21,33	40			
N. violazione della Convenzione (effettuate su Corbetta e Magenta)	174	277	156,00	202,33	62,00			
N. violazioni su Corbetta nelle ore di Patto			14,00	14,00	25,00			
N. violazioni su Corbetta nelle ore di Convenzione	128	197	73,00	132,67	12,00			
N. ore servizio di controllo stradale del Patto			49	49,00	30			
N. ore servizio di controllo stradale della Convenzione	170	190	128	162,67	24			
N. controlli servizio C.d.S. del Patto			247	247,00	230			
N. controlli servizio C.d.S. della Convenzione	773	754	531	686,00	148			
N. controlli servizio C.d.S. su Corbetta nelle ore di Patto			94	94,00	90			
N. controlli servizio C.d.S. su Corbetta nelle ore di Convenzione	298	369	296	321,00	65			
N. servizi extraterritorio comunale per eventi - Patto			2	2,00	2			
Nr. Classi coinvolte dell'educazione stradale	17	18	20	18,33	20			
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	15	15	15	15,00	15			
				0,00				
Indici di Costo								
N. infrazioni = CDS	2.332,00	2.106,00	2.324,00	2254,00	2.300,00			
Costo del processo	€ 403.728,00	€ 415.810,00	€ 377.917,00	€ 399.151,67	€ 442.926,24			
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 107.479,06	€ 100.342,12	€ 118.057,93	€ 108.626,37	€ 102.000,00			
COST-DRIVER	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI			
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	4,00	5,00	4,00	4,33	5,00			
N. sanzioni totali = CDS	2.332,00	2.106,00	2.324,00	2254,00	2.300,00			
N. violazioni al Cds relative al traffico fermo	1.902,00	1.647,00	1.779,00	1776,00	1.900,00			
% gradimento servizio (indagine)				0,00				
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00				
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale complessive di Patto e Convenzione /ore servizio complessive pl)				47,22%	47,83%			
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore servizio controllo stradale)				0,15	0,15			
Tasso presenza sul territorio (ore servizio pattuglie stradali/ Km territorio)				895,28	916,67			
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/ Km strade)				0,96	0,82			
% sanzioni su traffico fermo (violazioni al Codice della Strada relative al traffico fermo/ violazioni globali)				0,79	0,83			
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al Codice della Strada immediatamente contestate/ violazioni globali)				21,21%	17,39%			
Incidenza dei controlli a Corbetta in Convenzione e Patto (Corbetta in Convenzione e Patto/ n. totale controlli a Corbetta)			(n. controlli a	24,99%	9,69%			
Incidenza delle sanzioni a Corbetta in Convenzione e Patto (Corbetta in Convenzione e Patto/ n. totale sanzioni a Corbetta)			(n. sanzioni a	6,51%	1,61%			
Incidenza delle ore di C.d.S. in Convenzione e Patto (in Convenzione e Patto/n.ore di servizio di controllo stradale)			(n.ore C.d.S.	1,97%	0,49%			
N. Classi coinvolte nell'educazione stradale				18,33	20,00			
N. servizi extraterritorio comunale per eventi effettuati durante il Patto (da 2011)				2,00	2,00			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)				15,00	15,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 48,19	€ 44,35	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)				€ 23,05	€ 24,47	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)				0,19%	0,22%			
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%		0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizi sociali							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 11								
Gestire i servizi di tutela minori								
Finalità del Processo								
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.								
Stakeholder								
Famiglie con minori assistiti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100			
N. nuovi mandati di Tutela Minori accolti	10	24	13	15,67	12			
N. Minori in carico al Servizio Tutela	52	62	49	54,33	55			
N° minori assistiti	62	81	64	69,00	67			
N° minori presenti sul territorio	2.772	2.924	3.003	2899,67	3100			
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2			
N° utenti	62	81	64	69,00	67			
Minori in Comunità (teste)				0,00	5			
N. minori assistiti senza ADM	45	65	45	51,67	45			
N. minori assistiti con ADM	17	16	19	17,33	19			
Nr. Progetti di classe avviati (Psicologia Scolastica)			3	1,00	5			
N. classi coinvolte (Psicologia Scolastica)			6	2,00	12			
N. Famiglia accolte allo sportello (Psicologia Scolastica)			8	2,67	10			
N. appuntamenti totali (Psicologia Scolastica)			80	26,67	90			
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	30	30	30	30,00	30			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 300.976,49	€ 394.905,74	€ 451.343,08	382408,44	€ 462.822,12			
Importo finanziato da altri enti su progetti (piano di zona)	€ 37.771,52	€ 35.414,30	€ 31.711,65	34965,82	€ 38.000,00			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
Valutazione dell'attività di psicologia scolastica da parte delle insegnanti				0,00	80%			
				0,00				
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (mandati accolti/ mandati totali)				28,83%	21,82%			
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)				2,38%	2,16%			
% personale (n.dipendenti del servizio/ utenti)				2,90%	2,99%			
% azioni preventiva (minori assistiti con ADM/ minori totali)				25,12%	28,36%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)				30,00	30			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 5.542,15	€ 6.907,79			
% finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ costo processo)				9,14%	8,21%			
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)				€ 22,08	€ 25,57			
Indicatori di Qualità								
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%	80,00%			
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17705	17319,67	18.100			
N. ore settimanali di vigilanza = RESIDUALI	94,26923077	98,55769231	113,5769231	102,1346154	113,4615385			
N. ore settimanali lavorate = TOTALI	415,0384615	448,0576923	449,4807692	437,525641	442,3076923			
N. ore serali = TOTALI	438	576	277	430,3333333	300			
N. ore vigilanza sul territorio	4902	5125	5906	5311	5900			
N. agenti e ufficiali	12	12	12	12	11,75			
N. ore extra-orario = TOTALI	1977	2546	2177	2233,333333	2200			
N. ore complessive del servizio = TOTALI	21582	23299	23373	22751,33333	23000			
N. ore servizi prossimità	531	572	584	562,3333333	550			
N. ore servizio sul territorio Patto = TOTALI			76	76	40			
N. ore servizio sul territorio Convenzione = TOTALI	148	165	94	135,6666667	72			
Nr. Ore servizi sul territorio Patto = SOLO CORBETTA			48	48	30			
Nr. Ore servizi sul territorio Convenzione = SOLO CORBETTA	67	74	43	61,33333333	36			
N. materiale divulgativo - Patto (locandina, brochure)			2	2	2			
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	30	30	30	30,00	30			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
N. infrazioni = RESIDUALI	12,00	12,00	9,00	11,00	25,00			
Costo del processo	€ 79.885,00	€ 82.918,00	€ 71.526,00	€ 78.109,67	€ 114.656,35			
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 428,00	€ 400,00	€ 400,00	€ 409,33	€ 1.600,00			
COST-DRIVER	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!			
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti				0,00				
N. sanzioni totali				0,00				
% gradimento servizio (indagine)				0,00				
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)				23,34%	25,65%			
Presidio serale (n° ore serali/ n° ore vigilanza territorio)				8,10%	5,08%			
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1443,31	1540,43			
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pl)				9,82%	9,57%			
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/ Totale ore lavoro)				2,47%	2,39%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 37,21	€ 64,00			
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 4,51	€ 6,33			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%			
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2009	2012	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100			
N° abusi accertati EDILIZIA	11	8	6	8,33333333	9			
N° controlli effettuati = VERBALI DEL PROCESSO	20	20	21	20,33333333	11			
N° controlli /VERBALI attività produttive	9	12	15	12	2			
Totale controlli/ VERBALI del processo = EDILIZIA+COMMERCIO	20	21	21	20,66666667	11			
N° controlli su cantieri (NON EFFETTUATI)	0	0	0	0	0			
N° dipendenti del servizio P.L. + E.P.	14	14	14	14	13,75			
N. servizi (serate) di controllo di Patto su tutti i territori			2	2	0			
N. attività controllate durante i servizi in tutti i territori			6	6	0			
N. attività controllate durante i servizi a Corbetta (Patto)			3	3	0			
N. sanzioni effettuate a Corbetta durante i controlli sulle attività comm.			5	5	0			
Indici di Tempo								
Tempo medio di chiusura procedimento DI ACCERTAMENTO	30	30	30	30,00	30			
				0,00				
Indici di Costo								
N. infrazioni DEL PROCESSO	20,00	20,00	21,00	20,33	11,00			
Costo del processo	€ 39.381,00	€ 38.814,00	€ 33.873,00	€ 37.356,00	€ 36.411,04			
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 396,00	€ 386,00	€ 3.400,00	€ 1.394,00	€ 321,20			
COST-DRIVER				0,00	0,00			
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
N. sanzioni totali DEL PROCESSO	20,00	20,00	21,00	20,33	11,00			
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di abusivismo (abusi accertati/ controlli effettuati)				40,98%	81,82%			
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ totali controlli del processo)				58,06%	18,18%			
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ totali controlli del processo)				0,00%	0,00%			
% personale (n. dipendenti del processo/ totali controlli del processo)				0,68	1,25			
% attività controllate a Corbetta attraverso il Patto da 2011 attività controllate a Corbetta attraverso il Patto/ n. totale attività controllate attraverso il Patto)			(n.	50,00%	#DIV/0!			
Sanzioni medie a controllo attraverso il Patto a Corbetta da 2011 attività controllate a Corbetta attraverso il Patto/ n. sanzioni a Corbetta attraverso il Patto)			(n.	0,60	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio chiusura procedimento				30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. infrazioni)				€ 68,56	€ 29,20			
Costo pro capite				€ 2,16	€ 2,01			
Costo unitario (costo del processo/ n. controlli)				€ 1.807,55	€ 3.310,09			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari Generali							
Servizio	Scuola							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 8								
Gestire i trasporti pubblici locali								
Finalità del Processo								
Attività volte al perseguimento di un Servizio Navetta Mercato il sabato mattina più efficiente, in coordinamento con la viabilità del territorio e le esigenze dei cittadini.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16522,33	18100			
Media giornaliera utenti (SABATO MATTINA)	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00			
N° corse (SABATO MATTINA)	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00			
Posti complessivamente disponibili	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio di durata corse (minuti)	15	15	15	15,00	15			
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo (erogato nell'ambito servizio scuolabus)	€ 14.160,00	€ 13.845,00	€ 11.930,00	€ 14.174,87	€ 12.839,56			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0			
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0	0	0	0,00	0			
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio* (media giornaliera utenti/popolazione)				0,03%	0,02%			
Frequenza del servizio il sabato mattina (n° corse)				12,00	12,00			
Efficacia servizio trasporto (posti complessivamente disponibili/popolazione)				0,0	0,0			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di durata corsa (minuti)				15,00	15,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / costo del servizio di competenza)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 0,86	€ 0,71			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				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	2012		
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 2012 introduzione dell'IMU (supporto all'Amministrazione per le scelte sulla misura dell'imposizione e nell'impostazione del Regolamento; supporto ai cittadini in un quadro normativo incerto)								
Stakeholder								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889,00	17.365,00	17.705,00	17.319,67	18.100,00			
N. morosi	1.154,00	1.577,00	962,00	1.231,00	1.400,00			
N. contribuenti	10.764,00	10.897,00	11.013,00	10.891,33	12.000,00			
N. dipendenti del servizio	1,94	1,94	1,94	1,94	1,94			
€ entrate correnti (Tit. I dell'Entrata)	€ 12.023.544,60	€ 11.880.697,91	€ 11.833.064,66	€ 11.912.435,72	€ 11.880.697,91			
€ incassati morosità (riscossioni competenza, anche per accertamenti anno)	€ 186.733,60	€ 297.279,26	€ 362.208,72	€ 282.073,86	€ 83.000,00			
€ morosità accertate (avvisi accertamento nell'anno)	€ 158.256,00	€ 274.153,62	€ 242.706,63	€ 225.038,75	€ 185.000,00			
N. controlli morosità	1.547	2.558	1.122	1.742,33	1.400,00			
Totale recupero evasione ICI	€ 186.696,60	€ 297.279,26	€ 338.116,40	€ 274.030,75	250.000,00			
Totale Entrate ICI (ale netto contributo Statale esenzione 1^ casa)	€ 2.385.000,00	€ 2.365.126,06	€ 2.251.900,00	€ 2.334.008,69	0,00			
Totale Entrate IMU - previsione Comune - aliquote variate				€ 0,00	4.291.000,00			
Totale Entrate IMU - previsione Comune - aliquote standard				€ 0,00	2.953.000,00			
Totale Entrate IMU - previsione MEF - iniziale aliquote standard				€ 0,00	3.549.260,00			
Totale Entrate TAR SU				€ 0,00				
				0				
Indici di Tempo								
Tempo medio tra avvisi accertamento ed incasso (gg)	53	60	58	57,00	59			
				0,00				
Indici di Costo								
Totale importo riscosso di competenza	€ 166.428,69	€ 297.279,26	€ 362.208,72	€ 275.305,56	€ 60.000,00			
Totale importo accertato di competenza	€ 186.733,60	€ 297.279,26	€ 362.208,72	€ 282.073,86	€ 250.000,00			
Totale importo riscosso residui	€ 0,00	€ 20.103,16	€ 37,00	€ 6.713,39	€ 22.792,00			
Totale importo accertato residui	€ 0,00	€ 20.143,16	€ 37,00	€ 6.726,72	€ 22.792,00			
COSTO DEL PROCESSO	€ 349.027,08	€ 435.531,11	€ 282.405,02	€ 355.654,40	€ 201.095,06			
COST-DRIVER	2,11	2,11	2,11	2,11				
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	28	15	16	19,67	30			
N. avvisi di accertamento	1.158	1.154	1.577	1.296,33	1200			
N. ricorsi accolti per l'ente	74	70	70	71,33	70			
Totali ricorsi gestiti	106	82	97	95,00	110			
IMU - NR° SIMULAZIONI PER MAGGIORANZA					5			
IMU - NR° INFORMATIVE					3			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (n. morosi/ n. contribuenti)	7,11%	0,08			
Addetti (* 1.000.000) su entrate correnti n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)	0,16	0,16			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)	97,60%	24,00%			
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	11,74%	10,57%			
Tasso recupero morosi (n. iscritti a ruolo/ n. morosi)	23,64%	21,00%			
Indicatori di Efficacia temporale					
velocità media incasso (tempo che intercorre fra avvisi accertamento e incasso - n. gg)	57,00	59,00	0,00		
Indicatori di Efficienza Economica					
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	97,60%	24,00%			
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	100,20%	100,00%			
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 20,53	€ 11,11			

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1"> <tr><td><i>Edilizia Privata e urbanistica, Polizia locale</i></td></tr> <tr><td><i>Ecologia</i></td></tr> </table>					<i>Edilizia Privata e urbanistica, Polizia locale</i>	<i>Ecologia</i>	
<i>Edilizia Privata e urbanistica, Polizia locale</i>								
<i>Ecologia</i>								
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione (al 31/12)	17.365	17.439	17.687	17.497	18.000			
N. Ql raccolta differenziata	4.831	4.852	4.872	4.852	4.915			
N. ql.totale RSU raccolti	3.353	3.229	3.206	3.263	3.150			
N° sanzioni	9	6	12	9	7			
N° controlli	9	9	1'	10	10			
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	19.396	20.000	20.000	19.799	20.500			
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	8.183	8.081	8.065	8.110	8.065			
N° utenze	7.846	7.937	8.203	7.995	7.853			
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3	3	3	3,00	3			
N° passaggi raccolta alla settimana	7	7	7	7,00	7			
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	102.236,00	108.327,00	100.985,00	103.432,33	€ 121.652,95			
Proventi	1.799.152,20	2.060.538,41	2.083.356,42	2.075.750,42	€ 2.186.722,93			
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	262.998,00	311.240,00	349.490,00	336.740,00	€ 310.297,00			
Costi raccolta differenziata	710.494,82	760.551,71	788.366,00	753.137,51	€ 906.306,00			
COST-DRIVER	1,95	1,95	1,95	1,95				
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	250	130	190	190,00	200			
N. interventi effettuati	53170	53200	53000	53123,33	53.250			
N. reclami	456	20	18	164,67	20			
% gradimento del servizio (indagine)								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)				59,83%	60,95%			
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)				90,00%	70,00%			
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)				54,24	56,16			
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				0,46	0,45			
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				7	7			
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				3,00	3,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)				€ 12,75	€ 12,52			
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)				2006,87%	2063,04%			
Costo procapite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 5,91	€ 6,76			
Costo medio per utente (provento/utenti)				€ 259,62	€ 265,29			
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 17,01	€ 17,05			
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 155,23	€ 160,39			
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%	0,00%			
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)				0,36%	0,38%			
% Reclami (N. reclami/ utenti)				2,06%	0,25%			
Analisi del risultato								

Comune di						ANNO	2012		
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° alunni	1390	1390	1560	1446,67	1620				
N° domande accolte	130	130	153	137,67	145				
N° domande presentate	132	132	153	139,00	145				
N° Utenti	130	130	153	137,67	145				
N° Morosi	2	2	3	2,33	3				
N° km percorsi	37600	37600	37000	37400,00	37000				
N. utenti servizio Pedibus	150	150	158	152,67	160				
n volontari trasporto disabili	0	0	0	0,00	4				
n utenti trasporto disabili tramite volontari	0	0	0	0,00	2				
n Automezzi reperiti tramite sponsorizzazione per il trasporto h .	0	0	0	0,00	1				
Indici di Tempo									
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
COSTO DEL PROCESSO	246.962,00	243.013,00	211.030,00	233668,33	252.269,79				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
PROVENTI SERVIZIO	€ 32.034,00	€ 35.244,00	€ 37.604,75	€ 34.960,92	€ 37.000,00				
Incassati su morosità	€ 390,99	€ 272,52	€ 319,00	€ 327,50	€ 500,00				
Morosità accertate	€ 390,99	€ 272,52	€ 319,00	€ 327,50	€ 500,00				
Valore sponsorizzazione	0	0	0	€ 0,00	23000				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	75	75	75	75,00	75				
Valutazione del servizio da parte degli operatori	75	75	75	75,00	75				
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)					9,52%	8,95%			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					99,04%	100,00%			
% di morosità (morosi/utenti)					1,69%	2,07%			
% morosità recuperate ((€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					100,00%	100,00%			
% di utilizzo del servizio Pedibus erogato nel mese di maggio e ottobre (utenti servizio Pedibus/alunni)					10,55%	9,88%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)					€ 6,25	€ 6,82			
Costo medio per utente (proventi/utenti)					€ 253,95	€ 255,17			
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					14,96%	14,67%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 1.697,35	€ 1.739,79			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					75,00	75,00			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00			
Analisi del risultato									

Comune di						ANNO	2012			
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Affari generali									
	Biblioteca e cultura									
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 Lybrary) 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										
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100					
N° utenti	2411,00	2815,00	3441,00	2889,00	3490,00					
N° prestiti	19823,00	18348,00	24440,00	20870,33	24500,00					
h apertura settimanale	19,00	19,00	28,00	22,00	28,00					
N° partecipanti iniziative (alunni scuole obbligo e partecipanti teatro)	1098,00	1100,00	1430,00	1209,33	1220,00					
N° iniziative organizzate (ciclo incontri di lettura, uscite a teatro...) e altre	5,00	5,00	7,00	5,67	7,00					
N° utenti reali (in percentuale)	1.808,25	1845,00	2737,00	2130,08	2.140,00					
n. Servizi aggiuntivi agli utenti della biblioteca	€ 0,00	€ 2,00	€ 0,00	0,67	€ 1,00					
n. Little Free Lybrary attivati sul territorio	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 2,00					
Numero di accessi all'ARCHIVIO FOTOGRAFICO GIANNI SARACCHI	€ 20,00	€ 16,00	€ 17,00	17,67	€ 14,00					
Numero di utenti della Little Free Lybrary	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 60,00					
Indici di Tempo										
Tempo medio attesa prestito (minuti)	8	5	5	6,00	5					
				0,00						
				0,00						
				0,00						
Indici di Costo										
COSTO PROCESSO	147.436,00	153909	153905	151750,00	€ 176.187,83					
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00						
costo complessivo iniziative di promozione della lettura e promozione biblioteca	€ 12.324,00	€ 11.218,00	€ 10.900,00	11480,67	€ 9.810,00					
RISPARMIO PER GESTIONE DIRETTA ARCHIVIO SARACCHI	0,00	0,00	0,00	0,00	11.000,00					
Indici di Qualità										
% gradimento servizio biblioteca	0	0	0	0,00	0					
				0,00						
				0,00						
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% utilizzo servizio (N. utenti /popolazione)						17,07%	19,28%			
Media prestiti (prestiti/utenti)						7,22	7,02			
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)						61,11%	77,78%			
Tasso di partecipazione (iniziative/ N. iniziative organizzate) (N. partecipanti)						213,41	174,29			
% utilizzo servizio (N. utenti reali /popolazione)						12,58%	11,82%			
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di attesa per il prestito (MINUTI)						6,00	5			
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)						€ 7,27	€ 7,19			
Costo pro capite (costo processo/popolazione)						€ 8,96	€ 9,73			
Costo delle iniziative (iniziative / popolazione) (costo complessivo)						€ 0,68	€ 0,54			
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio biblioteca (indagine)						0,00	0,00			
Analisi del risultato										

Comune di					ANNO	2012			
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, Commercianti e Professionisti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° domande soddisfatte	435,00	435,00	463,00	444,33	463,00				
N° domande pervenute	529,00	529,00	474,00	510,67	474,00				
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00					
N° incontri istituzionali				0,00					
h apertura settimanale	20,00	23,00	23,00	22,00	23,00				
Contatti / Gestione reclami URP ON LINE	0	0	0	0,00	60,00				
Numero reclami presentati all'Urp (on line, cartacei, verbali...)	€ 300,00	€ 290,00	€ 305,00	298,33	€ 290,00				
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste	15	20	20	18,33	20				
Tempo medio attesa allo sportello (espresso in minuti)	3	3	3	3,00	3				
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 20.766,00	€ 24.337,00	€ 22.977,00	€ 22.693,33	€ 38.530,33				
COST-DRIVER	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di richieste evase (domande soddisfatte/ domande pervenute)					87,01%	97,68%			
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (incontri)					(partecipanti/ #DIV/0!				
Tasso di accessibilità settimanale/36 h)					(h apertura	61,11%	63,89%		
Urp on line : percentuale di atti gestiti on line									
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste					18,33	20,00			
Tempo medio di attesa allo sportello					3,00	3,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 1,34	€ 2,13			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Edilizia Privata e urbanistica							
Servizio	Urbanistica e Edilizia privata							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 27								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.687	17313,67	18.100			
Mq territorio	18.770.000,00	18.770.000,00	18.770.000,00	18770000,00	18.770.000,00			
Mq edificati (evoluzione urbanizzato)	4.089.391,00	4.112.614,00	4127391,00	4109798,67	4.127.391,00			
Mq recupero edifici esistenti (comparti di recupero)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Mq nuove edificazioni (PA + lotti liberi + produttivo)	56.220,00	27.274,00	28000,00	37164,67	28.000,00			
Mq non edificabili (agricole)	14.592.220,00	14.592.220,00	14592220,00	14592220,00	14.592.220,00			
N. piani attuativi approvati	5,00	7,00	2,00	4,67	0,00			
N. piani attuativi presentati	5,00	2,00	0,00	2,33	1,00			
N. PEC approvati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
N. PEC presentati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
N° aree concesse	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Mq aree edificabili totali (da PRG 792,580)	327.635,00	271.415,00	244141,00	281063,67	243.415,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti parziali al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	55	55	55	55,00	0			
% 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%			
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	165	165	165	165,00	108			
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	0	0	0	0,00	0			
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 184.749,00	€ 216.450,00	€ 92.561,00	€ 164.586,67	#####			
N. dipendenti del servizio	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50			
COST-DRIVER	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	1,65			
Indici di Qualità								
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				21,90%	21,99%			
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				0,00%	0,00%			
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				77,74%	77,74%			
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				200,00%	0,00%			
% attuazione dei PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)				#DIV/0!	#DIV/0!			
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				0,00%	0,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti parziali al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				55,00	0,00			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%			
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				165,00	108,00			
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	0,00%			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 109.724,44	€ 74.951,65			
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,51	€ 6,21			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
N° variazioni capitoli di bilancio	363	363	291	339,00	300				
N° totale capitoli	583	583	777	647,67	790				
N. report inviati agli amministratori e ai responsabili relativi al Patto				0,00	4				
N. questionari pervenuti da Conte Conti e altri Enti				0,00	4				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri regolarità contabile	2	2	2	2,00	2				
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100,00	100				
% rispetto delle tempistiche questionari inviati da Corte dei Conti e altri Enti (dato da monitorare per esercizi successivi)				0,00%	80,00%				
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 68.065,02	€ 66.650,59	€ 60.113,61	€ 64.943,07	€ 60.189,07				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00					
				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
capacità programmatrice (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)					52,34%	37,97%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri regolarità contabile					2,00	2,00			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00	100,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 3,84	€ 3,33			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	0,00%			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100			
N° volontari residenti sul territorio			14	14,00	14			
Popolazione 25/64 anni	10.059	10.375	10450	10294,67	11.000			
N° iniziative realizzate			0	0,00	0			
N° attività progettate			0	0,00	0			
N. manifestazioni assistite dai volontari PC			10	3,33	15			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Tempo								
Tempi intervento su calamità naturali in ore - NON ATTUATO -				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 7.953,00	€ 9.677,00	€ 9.396,00	€ 9.008,67	€ 10.146,94			
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ 0,00	€ 0,00			
€ complessivamente erogati ad associazioni			€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00			
N° beneficiari			1,00	1,00	1,00			
Importo finanziato da altri enti				€ 0,00				
Spese correnti di Protezione civile			€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00			
COST-DRIVER				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
				0,00				
				0,00				
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di sensibilizzazione dei cittadini residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni		(volontari)		0,14%	0,13%			
efficacia del servizio realizzate /attività progettate)		(iniziative)		#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi intervento su calamità naturali in ore				0,00	0			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 0,52	€ 0,56			
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)				€ 5.000,00	5000			
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)			(importo)	0,00%	0,00%			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
NEL 2012 IL GVPCC DIVENTA OPERATIVO								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Affari Generali</u>								
Servizio	<u>Scuola</u>								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° alunni	1390	1.530	1.560	1493,33	1620				
N° domande accolte	1342	1465	1478	1428,33	1430				
N° domande presentate	1342	1465	1478	1428,33	1430				
N° Utenti	1342	1465	1478	1428,33	1430				
N° pasti	199078	196768	211447	202431,00	212000				
Indici di Tempo									
Tempo di attesa espresso in minuti	7	7	7	7,00	7				
Indici di Costo									
Costo del processo	1.062.227,00	1.159.400,00	1.050.435,00	1090687,33	1137642,47				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00					
PROVENTI DEL SERVIZIO	€ 643.098,00	638.760,00	662.132,31	647.996,77	€ 686.500,00				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	70	72	74	72,00	74				
N° reclami	3	3	3	3,00	3				
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)					95,65%	88,27%			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					100,00%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Puntualità nell'erogazione del servizio espresso in minuti (tempo di attesa)					7,00	7,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio spesa di competenza del servizio Tit. I) (provento di competenza/ costo del processo/ popolazione)					59,41%	60,34%			
Costo procapite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 64,43	€ 62,85			
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)					€ 5,39	€ 5,37			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 763,61	€ 795,55			
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)					€ 453,67	€ 480,07			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)					72,00	74,00			
media reclami (reclami/utenti)					0,002	0,002			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Sicurezza locale, Edilizia privata e urbanistica Polizia locale, Ecologia								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
N° ore controllo ambientale P.L. + ECOLOGIA	1365,2	1413,2	1437	1405,133333	1400				
N° ore servizio TOTALI SOLO P.L.	17731	19086	19182	18666,333333	19000				
N° controlli/VERBALI effettuati P.L. + ECOLOGIA	56	48	36	46,66666667	40				
N° segnalazioni P.L. + ECOLOGIA	78	56	54	62,66666667	50				
N° illeciti ambientali accertati SOLO P.L.	16	33	21	23,33333333	8				
N° partecipanti				0					
N° iniziative				0					
				0					
Indici di Tempo									
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	10	10	10	10,00	10				
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	5	5	5	5,00	5				
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 228.431,00	€ 249.374,00	€ 178.011,00	€ 218.605,33	€ 271.424,55				
COST-DRIVER									
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	2,00	0,00	1,00	1,00	0,00				
N. sanzioni totali DEL PROCESSO	16,00	33,00	21,00	23,33	8,00				
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Controlli ambientale/ N ore servizio		(N ore controllo)			7,53%	7,37%			
Efficacia dei controlli ambientali effettuati/n. segnalazioni		(n. controlli)			74,47%	80,00%			
Tasso di illecito riscontrato accertati/n. controlli		(illeciti ambientali)			50,00%	20,00%			
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziative)		#DIV/0!							
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio intervento su segnalazioni					10,00	10,00			
Tempo medio chiusura procedimento dell'illecito alla sanzione		(dal riscontro)			5,00	5,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 12,62	€ 15,00			
Indicatori di Qualità									
% gradimento della qualità ambientale		(indagine)			0,00%	0,00%			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° iniziative diffuse (1)	97,00	97,00	105,00	99,67	106,00				
N° iniziative attivate	84,00	84,00	60,00	76,00	60,00				
N° partecipanti incontri	610,00	610,00	630,00	616,67	500,00				
N° incontri	9,00	9,00	12,00	10,00	12,00				
N° comunicati stampa	63,00	63,00	40,00	55,33	40,00				
N. affissioni e pubblicazioni informazioni sul sito	67	67	80,00	71,33	90,00				
N. Servizi innovativi per la cittadinanza) Uro on line)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 1,00				
N. Contatti profilo Facebook ente (c.d. "Amici")	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 230,00				
Indici di Tempo									
n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa	15	15	15	15,00	5				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 34.592,00	€ 40.546,00	€ 38.280,00	€ 37.806,00	€ 46.749,52				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
Proventi vendita spazi pubblicitari sul giornale comunale	0	0	0	0,00	3500				
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di diffusione delle iniziative (iniziative diffuse/ iniziative attivate)					131,14%	56,60%			
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)					61,67	41,67			
N. comunicati stampa					55,33	40,00			
N. Utenti / amici profilo facebook					0,00	230,00			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)					15,00	5,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 2,23	€ 2,58			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%			
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	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Sicurezza locale Polizia Locale								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 35									
Gestire le sanzioni amministrative									
Finalità del Processo									
Garantire un efficace recupero delle sanzioni amministrative									
Stakeholder									
Cittadini e amministratori									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
N. ricorsi	54,00	17,00	19,00	30,00	50,00				
N. sanzioni	2393,00	2171,00	2375,00	2313,00	2300,00				
N. solleciti inviati				0,00					
N. sanzioni non pagate				0,00					
N. verbali incassati	1.578,00	1.514,00	1.591,00	1.561,00	1.300,00				
N. verbali emessi	2.393,00	2.171,00	2.375,00	2.313,00	2.300,00				
				0,00					
				0,00					
				€ 0,00					
				€ 0,00					
				€ 0,00					
				€ 0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				0,00					
Tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45	45,00	45				
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
€ incassati totali	€ 128.000,00	€ 151.547,86	€ 153.015,77	€ 144.187,88	€ 110.000,00				
€ accertati	€ 213.492,44	€ 181.232,64	€ 231.501,90	€ 208.742,33	€ 210.000,00				
€ incassati a ruolo	€ 27.090,76	€ 51.133,74	€ 34.957,84	€ 37.727,45	€ 1.500,00				
€ accertati a ruolo	€ 416.088,14	€ 202.230,66		€ 206.106,27	€ 333.000,00				
€ incassati nei termini	€ 100.909,24	€ 100.414,12	€ 93.233,92	€ 64.564,68	€ 95.000,00				
costo del processo	€ 125.536,00	€ 120.133,00	€ 105.674,00	€ 117.114,33	€ 142.178,54				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
N. ricorsi persi	6	7	6	6,33	5				
N. ricorsi presentati	54	17	19	30,00	50				
				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia (n. ricorsi /n. sanzioni)					1,30%	2,17%			
Tasso di sollecito non pagate (Invio solleciti/n sanzioni)					#DIV/0!				
Grado di recupero emessi (verbali incassati/verbali emessi)					67,49%	56,52%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)					0,00				
Tempo medio incasso sanzioni (gg)					45	45			
Indicatori di Efficienza Economica									
% incasso sanzioni amministrative totali/(€ accertati) (€ incassati)					69,07%	52,38%			
% incasso a seguito sollecito* ruolo/(€ accertati a ruolo) (€ incassati a ruolo)					18,30%	0,45%			
% incassi prima della iscrizione a ruolo termini / € accertati (€ incassi nei termini)					30,93%	45,24%			
Costo pro capite (costo processo / popolazione)					€ 6,76	€ 7,86			
Indicatori di Qualità									
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)					21,11%	10,00%			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012		
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								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio o dell'efficacia dei titoli abilitativi								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	17.365	17.365	17.687	17472,33	18.100,00			
h apertura settimanale	14	14	14	14,00	14			
N. domande accolte, permessi di costruire	26	51	26	34,33	25			
N. domande presentate ammissibili	26	51	26	34,33	25			
n. richieste integrazioni	41	17	36	31,33	30			
N. domande presentate	26	70	46	47,33	45			
N° richieste accesso atti evase	60	61	0	40,33	90			
N° richieste accesso atti ricevute	60	61	90	70,33	90			
N° controlli DIA	214	212	254	226,67	254			
N° DIA presentate	214	212	254	226,67	254			
Indici di Tempo								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge	60	60	60	60,00	60			
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30	30,00	30			
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10,00	10			
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0,00	0			
Tempo medio elaborazione certificati di destinazione urbanistica	18	7	3,2	9,40	3,2			
N° pratiche ricevute	240	282	280	267,33	299			
Indici di Costo								
N° pratiche evase	26,00	70,00	46,00	47,33	45,00			
Costo del processo	€ 210.700,00	€ 215.532,00	€ 158.005,00	€ 194.745,67	€ 181.936,35			
Oneri urbanizzazione	€ 1.154.071,00	€ 917.000,00	€ 571.580,00	€ 880.883,67	€ 650.000,00			
N° titoli abilitativi rilasciati	26	51	46	€ 41,00	50			
Agibilità	44	70	44	€ 52,67	60			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00				
				0,00				
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				38,89%	38,89%			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%			
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				66,20%	66,67%			
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				57,35%	100,00%			
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				100,00%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)				60	60			
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				30	30			
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				10	10			
Tempo medio elaborazione certificati di destinazione urbanistica				9	3			
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0%	0%			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (/N. pratiche evase)				€ 4.114,35	€ 4.043,03			
Proventi urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 21.484,97	€ 13.000,00			
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)				€ 11,15	€ 10,05			
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%	0,00%			
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Edilizia Privata ed Urbanistica</u>								
Servizio	<u>Suap</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 37									
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese									
Finalità del Processo									
Promuovere le attività, i servizi e le iniziative dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio									
Stakeholder									
Tecnici professionisti e Imprese									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17705	17319,67	18.100				
N° domande evase	743	767	868	792,67	850				
N° domande pervenute	743	767	868	792,67	850				
N. domande presentate ammissibili	743	767	868	792,67	850				
N° domande gestite on-line									
h apertura settimanale	14	14	14	14,00	14				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta (in gg)	35	20	20	25,00	20				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 141.151,00	€ 125.297,00	€ 105.731,00	124059,67	€ 125.359,08				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				€ 0,00					
				€ 0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)				0,00					
				0,00					
				0,00					
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%			
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					0,00%	0,00%			
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					38,89%	38,89%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio risposta (giorni)					25	20			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 7,16	€ 6,93			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)									
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Affari generali							
	Scuola							
Processo 38								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e il finanziamento di attività integrative								
Stakeholders								
Alunni, Famiglie, Direzioni scolastiche, Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100			
N. ore per attività integrative	2450	2450	2350	2416,67	2350			
N. ore complessive di attività didattica	92548	92548	91234	92110,00	92000			
N° ore sostegno	9116	9116	9340	9190,67	9400			
N° attività integrative attivate (progetti p.o.f.)	12	12	13	12,33	13			
N° utenti (alunni frequentanti le scuole)	1390	1390	1560	1446,67	1627			
N° alunni hp	28	28	29	28,33	30			
alunni iscritti allo spazio compiti	0	0	35	11,67	37			
numero volontari aderenti allo spazio compiti	0	0	10	3,33	12			
ore annuali servizio spazio compiti	0	0	70	23,33	120			
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi e/o tempo attivazione servizio (in gg)	30	30	30	30,00	30			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
costo processo	€ 156.297,00	€ 156.015,00	€ 141.944,00	€ 151.418,67	€ 124.836,32			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	€ 0,00				
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	0	0	0	0,00				
				0,00				
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)				2,62%	2,55%			
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				324,38	313,33			
Durata media attività integrativa integrative/n. attività integrative attivate) (ore per attività)				195,95	180,77			
Ore erogate di servizio Spazio Compiti				23,33				
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi e/o tempo attivazione servizio				30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo/n. utenti*) (costo complessivo)				€ 104,67	€ 76,73			
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)				€ 8,95	€ 6,90			
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	0,00			
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AAGG								
Servizio	Urp								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 39									
Gestire servizi e manifestazioni turistiche									
Finalità del Processo									
Favorire la promozione turistica del territorio in modo diretto e indiretto.									
Stakeholder									
Proloco, Consorzio Comuni dei Navigli, Associazioni, Cittadini e turisti potenziali									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
N. iniziative finanziate				0,00					
N. iniziative turistiche	13	13	11	12,33	11				
Popolazione turistica	6000	6000	6500	6166,67	7000				
N° partecipanti iniziative turistiche	10000	11000	11000	10666,67	12000				
N° iniziative turistiche comunali	3	3	4	3,33	5				
partecipanti al PERCORSO LET - pista ciclabile sul territorio	0	0	50	16,67	200				
Numero di biciclette a disposizione utnti progetto Let e bok sharing	0	0	0	0,00	15				
				0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 13.826,00	€ 16.209,00	€ 15.303,00	€ 15.112,67	€ 17.511,05				
Costo complessivo delle iniziative				€ 0,00					
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi				0,00					
% gradimento dei servizi (indagine presso utenti)				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Contribuzione all'offerta turistica (n. iniziative finanziate/ n. iniziative turistiche)					0,00%				
Capacità attrattiva turistica/popolazione (popolazione)					36,43%	38,67%			
Media partecipazione alle iniziative N. iniziative turistiche (N. partecipanti /					864,86	1090,91			
Grado di sostegno comunale turistiche comunali / N. iniziative turistiche complessive (N. iniziative					27,03%	45,45%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche					0,00				
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio delle iniziative delle iniziative/iniziativa realizzate (Costo complessivo					€ 0,00	€ 0,00			
Costo unitario del servizio del processo/n. turisti (costo complessivo					€ 2,45	€ 2,50			
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo					€ 0,89	€ 0,97			
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi presso Proloco e Consorzio dei Navigli (indagine telefonica					0,00%	0,00%			
% gradimento dei servizi utenti (indagine presso					0,00%	0,00%			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Servizi sociali							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 40								
Gestire strutture diurne e residenziali per anziani								
Finalità del Processo								
Assicurare il funzionamento delle strutture diurne e residenziali per anziani								
Stakeholder								
Anziani ospitati e Famiglie								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100			
N. posti occupati strutture residenziali (giornate fatturate)	15804	15715	15798	15772,33	11700			
N. posti disponibili (giornate massime fatturabili)	16060	16060	16060	16060,00	12045			
N. posti disponibili (posti autorizzati ed accreditati)	44	44	44	44,00	45			
N° richieste pervenute (lista d'attesa ?)	30	33	51	38,00	25			
N. ammissioni	21	21	29	23,67	15			
N° utenti	64	64	74	67,33	60			
Indici di Tempo								
Tempo medio risposta Lista d'attesa per le strutture residenziali (espresso in mesi)	24	24	24	24,00	24			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.665.096,08	€ 1.677.042,86	€ 1.768.644,75	€ 1.703.594,56	€ 1.659.219,28			
Proventi totali di competenza	€ 1.283.583,07	€ 1.341.045,66	€ 1.341.355,77	€ 1.321.994,83	€ 941.250,00			
€ integrazione comune (saldo tra entrate e uscite essendo in gestione diretta)	-€ 381.513,01	-€ 335.997,20	-€ 427.288,98	-€ 381.599,73	-€ 717.969,28			
Proventi da rette	€ 659.731,15	€ 723.194,20	€ 736.644,30	€ 706.523,22	€ 480.000,00			
Proventi da Fondo Sanitario (di cui del totale)	€ 614.995,39	€ 613.399,86	€ 604.711,47	€ 611.035,57	€ 461.250,00			
COST-DRIVER	19,84	19,84	19,84	19,84	21,52			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine su parenti: somma valori da abbastanza a moltissimo)	88%			88%	95%			
% gradimento dei servizi (ospiti: somma valori da abbastanza a moltissimo)	69%			69%	70%			
% gradimento medio	79%			79%	83%			
N. cadute	46	28	16	30,00	50			
N. ricoveri ospedalieri su cadute	1		1	1,00	2			
N. insorgenze piaghe da decubito nell'anno	1		1	1,00	2			
N. ricoverati	64	78	74	72,00	63			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (giornate fatturate/giornate massime fatturabili)	98,21%	97,14%						
Lista d'attesa (richieste pervenute/posti disponibili)	86,36%	55,56%						
% di utilizzo (n. posti occupati/ n. posti disponibili)								
Attività di animazione RSA (N. iniziative ricreative realizzate / N. iniziative ricreative programmati)								
Media anziani che frequentano il CD (presenza media / posti disponibili)								
Indice di soddisfazione domanda (ammissioni / richieste)	62,28%	60,00%						
Indice di rotazione (ammissioni / posti disponibili)	53,79%	33,33%						
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta Lista d'attesa per le strutture residenziali	24	24						
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza / costo del processo)	77,60%	56,73%						
Costo unitario del servizio (costo del processo/giornate fatturate)	€ 108,01	€ 141,81						
Retta media di struttura (proventi da rette/giornate fatturate)	€ 44,80	€ 41,03						
Contribuzione sanitaria media giornaliera (fondo sanitario / giornate fatturate)	€ 38,74	€ 39,42						
Costo unitario (costo processo/utenti)	€ 25.300,91	€ 27.653,65						
Retta media di struttura (proventi di competenza/utenti)	€ 10.492,92	€ 8.000,00						
Costo pro capite (costo processo / popolazione)	€ 98,36	€ 91,67						
% di contribuzione comunale per strutture (integrazione comune/ totale importo rette)	22,40%	43,27%						
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	78,50%	82,50%						
% cadute con ricovero (n. ricoveri ospedalieri / n. cadute)	3,33%	4%						
% LDP (n. insorgenze piaghe da decubito / n. ricoverati)	1,39%	3,17%						
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Affari generali, Lavori Pubblici Scuola e Lavori pubblici e manutenzioni								
Processo 41									
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive									
Finalità del Processo									
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione									
Stakeholder									
Cittadini e Società sportive									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
Ore settimanali di utilizzo	190	190	190	190,00	210				
Ore settimanali di apertura	190	190	190	190,00	210				
N. manutenzioni effettuate	12	12	11	11,67	10				
N. manutenzioni segnalate	12	12	11	11,67	10				
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	4	4	4	4,00	5				
N° impianti	7	7	7	7,00	7				
n. Impianti resi disponibili ex novo	0	0	0	0,00	1				
Indici di Tempo									
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo processo	€ 103.214,00	€ 109.375,00	€ 109.787,00	€ 107.458,67	€ 121.538,58				
COST-DRIVER	0,00	0,00		€ 0,00					
Proventi di competenza	€ 21.686,00	€ 19.030,45	€ 19.989,00	€ 20.235,15	€ 17.000,00				
Costi impianti	70.262,07	76.652,03		€ 48.971,37	90.429,68				
n. Gg. apertura impianti	210,00	210,00	€ 210,00	€ 210,00	210,00				
costo utenze	€ 53.000,00	€ 55.653,40	€ 61.053,00	€ 56.368,80	€ 65.000,00				
totale costo manutenzioni	€ 23.652,03	€ 23.329,08	7.549,03	€ 18.176,71	€ 16.008,50				
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00					
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)				0,00					
N. reclami e segnalazioni evase				0,00	8				
N. reclami e segnalazioni ricevute				0,00	8				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)					100,00%	100,00%			
Grado di intervento manutentivo effettuate/manutenzioni segnalate (manutenzioni)					100,00%	100,00%			
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					57,14%	71,43%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio costo del processo) (provento di competenza/)					111,32%	106,19%			
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 1,07	€ 0,88			
Costo medio giornaliero (costi impianti / n° giorni apertura impianti)					€ 0,41	€ 0,19			
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)					1,16%	1,31%			
Costo medio manutenzione impianti (totale costo manutenzioni / n. impianti)					€ 8.052,69	€ 9.285,71			
Indicatori di Qualità									

% gradimento dei servizi	(indagine)	0,00	0,00		
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)		€ 0,00	€ 0,00		

Analisi del risultato

--

Comune di					ANNO	2012					
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											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	16.889	17.365	17705	17319,67	18100						
N. iniziative finanziate	4	5	6	5,00	5						
N. iniziative culturali (cicli e rassegne organizzate)	10	9	10	9,67	6						
N. partecipanti	4600,00	4500	6100	5066,67	6000						
N. iniziative culturali comunali	10	9	10	9,67	10						
N. iniziative culturali accompagnate da operai	10	9	8	9,00	8						
				0,00							
				0,00							
				0,00							
Indici di Tempo											
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali (gg.)	30	30	30	30,00	30						
				0,00							
				0,00							
				0,00							
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 126.200,00	€ 127.474,00	€ 107.565,00	€ 120.413,00	€ 104.121,82						
Proventi di competenza (cap. 2520)	€ 1.245,00	€ 1.050,00	€ 1.815,00	1370,00							
Costo complessivo delle Fiere	€ 62.366,59	€ 59.288,35	€ 45.982,64	€ 55.879,19	€ 20.150,00						
Importo sponsorizzazioni Fiere PRIVATI	€ 34.615,62	€ 14.483,08	€ 14.800,00	€ 21.299,57	€ 16.650,00						
Importo finanziamenti Fiere= PUBBLICI	€ 6.354,68	€ 8.028,17	€ 2.000,00	€ 5.460,95	€ 0,00						
Proventi Fiere	€ 18.144,41	€ 17.903,55	€ 16.693,18	€ 17.580,38	€ 20.500,00						
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)	0	0	0	0,00	0						
				0,00							
				0,00							
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)							51,72%	83,33%			
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali)							524,14	480,00			
Grado di sostegno comunale (culturali comunali / N. iniziative culturali complessive)							100,00%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali							30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)							€ 1.818,66	€ 3.416,67			
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. partecipanti)							€ 23,77	€ 17,35			
Grado di autofinanziamento delle Fiere (importo sponsorizzazioni/costo totale fiere)							38,12%	82,63%			
Grado di finanziamento delle Fiere (importo finanziamento/costo totale fiere)							9,77%	0,00%			
% copertura fiere (proventi/ costo totale fiere)							31,46%	101,74%			
Incidenza costo fiera sul costo processo (costo totale fiere/ costo processo)							46,41%	19,35%			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)							€ 6,95	€ 5,75			
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)							0,00	0,00			
Analisi del risultato											
<i>commento sintetico sui risultati</i>											

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Sociale</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizio politiche per la famiglia</i></td></tr> </table>						<i>Sociale</i>	<i>Servizio politiche per la famiglia</i>	
<i>Sociale</i>									
<i>Servizio politiche per la famiglia</i>									
Processo 48									
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido									
Finalità del Processo									
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna e controllo dei servizi educativi e di supporto									
Stakeholder									
Famiglie con bimbi 0-3 anni									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
N° posti occupati	66	70	71	69,00	71				
N° posti disponibili (posti autorizzati ?)	60	60	60	60,00	60				
N° richieste pervenute *	106	106	100	104,00	95				
Bimbi 0-3 anni	550	590	623	587,67	841				
N° gg apertura servizio	235	235	235	235,00	235				
N° ore servizio alla settimana	52,5	52,5	52,5	52,50	52,5				
				€ 0,00					
				€ 0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio in lista di attesa (espresso in mesi)	12	12	12	12,00	12				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 636.401,59	€ 638.183,81	€ 650.494,82	€ 641.693,41	€ 694.089,08				
Proventi di competenza	€ 226.040,61	€ 183.471,32	€ 236.196,00	€ 215.235,98	€ 200.000,00				
COST-DRIVER	11,88	11,88	11,88	11,88	11,88				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio *	79			26,33					
Tempo medio di risposta ai reclami (gg)				0,00	10				
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio disponibili (posti occupati/posti disponibili)					115,00%	118,33%			
% di utenti potenziali (bimbi 0-3 anni) (richieste pervenute/)					17,70%	11,30%			
Lista d'attesa (postati disponibili) (richieste pervenute /)					173,33%	158,33%			
Giorni di apertura del servizio (n.gg./365)					64,38%	64,38%			
Orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)					52,50	52,50			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in lista di attesa					12,00	12,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio del processo (provento / costo)					33,54%	28,81%			
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)					€ 9.299,90	€ 9.775,90			
Costo procapite del servizio / popolazione 0-3 (costo del processo)					€ 1.091,93	€ 825,31			
Costo procapite del servizio / popolazione (costo del processo)					€ 37,05	€ 38,35			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0	0			
Tempo medio di risposta ai reclami					0,00	10,00			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Sicurezza locale, Lavori Pubblici								
Servizio	Polizia locale								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17705	17319,67	18.100				
N° segnali	1445	1489	1500	1478,00	1550				
Km strade urbane	90,30	90,99	90,99	90,76	90,99				
N° segnali sostituiti	15	17	21	17,67	20				
N° interventi effettuati = PROGRAMMATI	79	76	75	76,67	100				
N° interventi programmati SEGNALETICA TEMPORANEA + PIANO	79	76	75	76,67	100				
				0,00					
				€ 0,00					
				€ 0,00					
Indici di Tempo									
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0,00	0				
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	30	30	30	30,00	30				
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo ESCLUSA LA VERTICALE	€ 108.737,00	€ 105.132,00	€ 90.626,00	€ 101.498,33	€ 97.174,65				
Costo segnaletica VERTICALE (TITOLO 2°)	€ 4.000,00	€ 5.909,88	€ 7.500,00	€ 5.803,29	€ 7.500,00				
COST-DRIVER				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
N° segnalazioni cartelli non conformi CdS				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. segnali /km strade urbane)					16,28	17,03			
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)					1,20%	1,29%			
Grado di realizzazione dello Schema interventi programmati ?)					(n. interventi effettuati / n. 100,00%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati ?)					0,00%	0,00%			
Tempo medio di intervento su segnalazione					30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio della segnaletica per km (urbane) (costo segnaletica/km strade					€ 63,94	€ 82,43			
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)					€ 5,86	€ 5,37			
Costo medio per km della viabilità (costo del processo/km strade)					€ 1.118,32	€ 1.067,97			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00%			
N. segnalazioni di cartelli non conformi al 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	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Edilizia privata ed urbanistica								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.705	17319,67	18.100				
N° domande accolte	654	676	784	704,67	750				
N° domande presentate	743	767	868	792,67	850				
N° attività presenti sul territorio	857	878	892	875,67	900				
Nuove attività insediate	53	42	30	41,67	30				
Attività cessate	33	21	17	23,67	20				
N° commercio di vicinato	140	141	145	142	150				
N° attività commerciali	319	341	356	338,6666667	370				
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	437	460	479	458,6666667	490				
h apertura settimanale	14	14	14	14	14				
				0					
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio autorizzazioni	30	25	20	25,00	20				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 87.042,00	€ 83.145,00	€ 69.779,00	€ 79.988,67	€ 67.564,15				
COST-DRIVER									
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
				0,00					
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)					88,90%	88,24%			
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					4,76%	3,33%			
% di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio (attività)					2,70%	2,22%			
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					41,93%	40,54%			
N licenze attive - autorizzazioni* (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					2,65%	2,71%			
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					38,89%	38,89%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio autorizzazioni*					25,00	20,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio (costo del processo / n.attività)					€ 91,35	€ 92,38			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,62	€ 4,59			
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%			
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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. Per il 2012, attivazione di sistemi di carte elettroniche per la fruizione di pasti.									
Stakeholder									
Uffici comunali									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 341.272,46	€ 313.717,59	€ 526.029,43	€ 393.673,16	€ 361.000,00				
Spesa complessiva acquisti ente (impegni spesa beni e servizi . Int. 02 e 03 a consuntivo)	€ 6.790.957,00	€ 6.643.649,97	€ 6.863.347,38	€ 6.765.984,78	€ 7.860.427,00				
N° dipendenti del servizio	1,83	1,83	1,83	1,83	2,33				
N° totale dipendenti	114,00	114,00	115,00	114,33	114,00				
N° carte elettroniche distribuite				0,00	80,00				
				0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (vedi nota)	17	17	15	16,33					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 90.600,84	€ 111.980,36	€ 96.400,91	€ 99.660,70	€ 128.270,08				
COST-DRIVER	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!					
Andamento spese telefoniche, carta, riviste, piccola cancelleria	€ 41.682,72	€ 39.881,74	€ 41.080,00	€ 40.881,49	€ 29.097,10				
Andamento spese "buoni pasto" (dal 2012, "carte elettroniche")	€ 34.300,00	€ 36.000,00	€ 30.050,00	€ 33.450,00	€ 29.900,00				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
				0,00					
				0,00					
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)					5,82%	4,59%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					1,60%	2,04%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici*					16	0			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 54.459,40	€ 55.051,54			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 5,89	€ 7,09			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00			
Analisi del risultato									

Comune di						ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari Generali* e tutti								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 54									
Gestire appalti e contratti*									
Finalità del Processo									
Supportare l'intera struttura comunale nella redazione dei contratti - e conseguenti adempimenti-* e predisporre le procedure di gara relative al settore									
Stakeholders									
Uffici comunali									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17365	16927,00	18100				
N° contratti gestiti dal servizio contratti	42	32,00	19,00	31,00	14				
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00				
N° totale dipendenti	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00				
				0,00					
				0,00					
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	35				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
COSTO PROCESSO	€ 18.515,00	€ 18.051,00	€ 15.738,00	€ 17.434,67	€ 14.885,39				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	€ 0,00					
				€ 0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio contratti	0	0	0	0,00	0				
N° ricorsi	0	0	0	0,00	0				
N° contratti-appalti gestiti dall'ente	85	79	61	75,00	55				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Personale del servizio/n.dipendenti	(n. dipendenti)				0,87%	0,87%			
Personale contratti del servizio/n. contratti	(n. dipendenti)				3,23%	7,14%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su richieste da uffici					36,67	30			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti	(costo)				€ 17.434,67	€ 14.885,39			
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione	(costo)				€ 1,03	€ 0,82			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio contratti interna	(indagine)				0,00				
Qualità della gestione contratti - appalti	(n. ricorsi / n.)				0,00%	0,00%			
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012			
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									
	2009	2010	2011	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	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° postazioni hardware	85,00	88,00	91,00	88,00	90,00				
N° servizi on line	14,00	17,00	19,00	16,67	19,00				
N° servizi dell'ente	48,00	48,00	50,00	48,67	50,00				
N° totale dipendenti	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00				
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00				
N° interventi di supporto realizzati	4450,00	4450,00	4560,00	4486,67	4500,00				
N° interventi di supporto richiesti	4500,00	4500,00	4560,00	4520,00	4500,00				
N° innovazioni / servizi informatici / introdotte nell'anno	2,00	3,00	3,00	2,67	4,00				
Indici di Tempo									
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (ORE)	24	24	24	24,00	24				
Rispetto tempi per rifacimento sito istituzione e certificazione				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
COSTO PROCESSO	€ 227.258,00	€ 212.686,00	€ 215.565,00	€ 218.503,00	€ 239.717,00				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00					
Costo progetto di Disaster Recovery dell'ente	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 40.000,00				
				0,00					
				€ 0,00					
				0,00	0,00				
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
Ottenimento certificazione accessibilità del sito	0	0	0	0,00	1				
Avvio piano disaster recovery e introduzione soluzioni tecniche	0	0	1	0,33	2				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)					0,77	0,78			
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi dell'Ente)					34,25%	38,00%			
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					1,74%	1,74%			
Efficacia del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)					99,26%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti*					24,00	24			
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)					€ 109.251,50	€ 119.858,50			
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 12,91	€ 13,24			
Costo unitario postazione complessivo del processo/n. postazioni (costo)					€ 2.482,99	€ 2.663,52			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00			
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Affari generali								
	Segreteria, messi e protocollo								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18100				
N° atti protocollati in Uscita dal servizio				#RIF!					
N° atti protocollati in uscita complessivamente				#RIF!					
N° totale dipendenti	115,00	114,00	115,00	114,67	115,00				
N° atti da archiviare (numero faldoni)	218,00	200,00	200,00	206,00	200,00				
N° atti archiviati	218,00	200,00	200,00	206,00	200,00				
N° dipendenti del servizio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00				
Indici di Tempo									
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	1	0,5	0,83	0,5				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (giorni)	2	2	2	2,00	2				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (giorni)	5	5	5	5,00	5				
				0,00					
Indici di Costo									
costo processo	199.596,00	198.310,00	173.426,00	190444,00	€ 271.107,03				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00						
				0,00					
				0,00	0,00				
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0				
n. segnalazioni atti mancanti in archivio di deposito o storico	0	0	0	0,00	2				
n. errori di smistamento atti	50	50	50	50,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)					#RIF!				
Efficacia del Servizio Archivio* (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					100,00%	100,00%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					2,62%	2,61%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)					0,83	0,5			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente*					2,00	2			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					5,00	5			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 63.481,33	€ 90.369,01			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 11,25	€ 14,98			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00			
n. segnalazioni atti mancanti in archivio					0,00	2			
n. errori di smistamento atti					50,00	0			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<u>Affari generali</u>								
	<u>Segreteria, messi e protocollo</u>								
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
N° dipendenti del servizio	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00				
N° totale dipendenti	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00				
N. atti pubblicati Albo Pretorio on line	1.767,00	2.010,00	1.791,00	1856,00	1.600,00				
N. atti pubblicati Albo Pretorio on line di provenienza esterna	245,00	850,00	667,00	587,33	500,00				
N. atti trasmessi agli organi dell'ente in formato esclusivamente elettronico (convocazioni...)	245,00	250,00	300,00	265,00	500,00				
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (gg. da richiesta pubblicazione)	2	2	1	1,67	1	1			
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
COSTO PROCESSO	€ 133.262,00	126.840,00	108.146,00	122749,33	€ 178.150,74				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0	0			
				0,00					
				0,00					
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)					31,65%	31,25%			
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					3,48%	3,48%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti					1,67	1,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti (costo complessivo)					€ 30.687,33	€ 44.537,69			
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)					€ 7,25	€ 9,84			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00			
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Finanziario</u>								
Servizio	<u>Personale</u>								
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 2012 verifica posizioni INAIL per individuazione eventuali economie in fase di autoliquidazione, anche attraverso Società specializzata scelta attraverso adesione a Convenzione CONSIP; organizzazione visite periodiche Dlgs 81/08 generalizzate a tutte le categorie di personale dell'Ente; avvio creazione "banca dati previdenziale", anche tramite aggiornamento via web tramite Passweb, ricostruzione fascicolo e colloqui con i singoli dipendenti. (con prioritaria definizione delle posizioni assicurative del personale uscente e della R.S.A.)									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	18.100				
N. ore straordinario	13.323	12.250	11.450	12341,00	13.000				
Tot. Ore servizio	161.796	163.862	177.228	167628,67	168.000				
N° dipendenti del servizio	2,83	2,83	2,03	2,56	2,83				
N° totale dipendenti	114,00	114,00	116,00	114,67	116,00				
N° dipendenti inviati a visita medica (tutti in ruolo, a tempo determinato e somm.lav., oltre a 5 ulteriori visite non periodiche)	9,00	19,00	7,00	11,67	120,00				
N° selezioni nell'anno (a tempo determinato, per mobilità esterna e interna)	3	3	1	2,33	5				
N° ricorsi (su selezioni 0, ma su mobbing e licenziam. Si, ne abbiamo avuti)	0	1	1	0,67	1				
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta su quesiti	13,5	13,5	13,5	13,50	13,5				
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 171.964,83	€ 172.722,07	€ 154.659,57	€ 166.448,82	€ 147.396,39				
N° cedolini	1.737,00	1.771,00	1.760,00	1.756,00	1.780,00				
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	2,92				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
N° variazioni	5813	6804	5985	6200,67	6050				
N° elaborazioni stipendiali	26	26	26	26,00	26				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Addetti su popolazione (popolazione / nr. dip. servizio)					6603,51	6395,76			
% Personale (n. dipendenti del servizio/ n.dipendenti)					2,24%	2,44%			
% ore straordinario (ore straordinario/ monte ore)					7,36%	7,74%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su quesiti (giorni)					13,5	13,5			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 1.451,59	€ 1.270,66			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 9,83	€ 8,14			
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)					€ 94,79	€ 82,81			
Spesa INAIL (=25638,69 2012+27243,76 2011+26803,51 2010)/3					€ 26.561,19	€ 19.000,00			
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00			
% rettifiche * (n. variazioni/ n. elaborazioni stipendiali)					238,49	232,69			
Nr° ricorsi su Selezioni					0,00	1,00			
n. incontri con personale dipendente fin'ora effettuati per banca dati Previdenza e ricostruz. Fasc. :					0,00	9,00			
Analisi del risultato									
<p><i>Sulla sorveglianza sanitaria: precedentemente le visite e il rapporto con il Medico Competente non veniva gestito dall'Ufficio.Su alcuni profili le ultime visite periodiche (es. videoterminalisti e vigili) risalgono al 2006-2005. Sulla "banca dati previdenziale", anche in questo caso trattasi di attività mai svolta prima, specialmente nella fase dell'aggiornamento via web con Inpdap su applicativo Passweb e dei colloqui al personale dipendente, anche tramite affidamento di incarico esterno, resa indispensabile alla luce della riforma Fornero sulle pensioni, che hanno abrogato i precedenti requisiti per la pensione e introdotto un sistema più flessibile nei requisiti di accesso e reso necessarie delle simulazioni per quanto più possibile individualizzate e personalizzate</i></p>									

2. OBIETTIVO STRATEGICO

DIRIGENTE		SETTORE		COLLEGAMENTO CON LINEE STRATEGICHE	
Reina		INTERSETTORIALE		RPP PROGRAMMA	
FINALITA'	<i>Realizzazione mediante lo strumento del Project Financing di una nuova struttura da 100 posti letto e contestuale trasferimento della gestione dell'attuale sede della RSA Don Felice Cozzi nelle more della costruzione della nuova struttura</i>				
Titolo Obiettivo:	REALIZZAZIONE NUOVA RSA DI VIA MONTE ROSA - FASE 1				
Obj_2	Descrizione Obiettivo: Ampliare l'offerta di posti letto e servizi per anziani non autosufficienti, realizzando un nuovo edificio. Esternalizzazione del servizio già nelle more della costruzione del nuovo edificio, mediante il trasferimento della gestione dell'attuale sede della RSA DON Felice Cozzi, con contestuale trasferimento del personale dipendente.				
Descrizione Obiettivo:					
Descrizione delle fasi di attuazione:					
1	Predisposizione atti di gara sulla base dello Studio i Fattibilità redatto dagli uffici e pubblicazione	5	Stesura e approvazione Contratto di Concessione		
2	Fase di gara	6	Passaggio della gestione della sede attuale RSA don Felice Cozzi		
3	Valutazione progetto presentato dal Promotore e proposte di modifiche	7	Variante urbanistica aree industriali		
4	Validazione PEF finale e progetto Promotore modificato	8	Definizione Regolamento per contributi di integrazione retta		
INDICATORI DI RISULTATO					
Indici di Quantità		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.	
Nr. beni censiti in inventario verificati in fase di passaggio		750,00			
Nr. incontri con Sindacati per concertazione cessione personale		2,00			
Indici di Tempo		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.	
% rispetto cronoprogramma		100%	100%		
Indici di Costo		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.	
Indici di Qualità		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.	
Nr. ricorsi alla procedura di gara		0			

2. OBIETTIVO STRATEGICO

DIRIGENTE	SETTORE	COLLEGAMENTO CON LINEE STRATEGICHE
Reina	INTERSETTORIALE	RPP PROGRAMMA
FINALITA'	<i>Realizzazione mediante lo strumento del Project Financing di una nuova struttura da 100 posti letto e contestuale trasferimento della gestione dell'attuale sede della RSA Don Felice Cozzi nelle more della costruzione della nuova struttura</i>	

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												

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	

