

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 Servizi di supporto interno: gestire la segreteria Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale	Direzione generale Direzione generale Affari generali	URP URP Segreteria, messi e protocollo			
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	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 DEMANIALI E PATRIMONIALI	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite) Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	Lavori Pubblici Lavori Pubblici	Manutenzioni, Segreteria Unica Manutenzioni, Lavori Pubblici	Sociali		
		Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (sul patrimonio ad esclusione degli impianti sportivi) Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica	Lavori Pubblici Lavori Pubblici	Manutenzioni, 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	Edilizia Privata e urbanistica Sociali	Demografici CED		
	ALTRI SERVIZI GENERALI	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	Affari generali Affari generali	Segreteria, messi e protocollo			
	FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI					
	FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	Sicurezza locale Sicurezza locale	Polizia Locale Polizia Locale	Edilizia privata e urbanistica	Edilizia privata
POLIZIA COMMERCIALE POLIZIA AMMINISTRATIVA		Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva Gestire le sanzioni amministrative	Sicurezza locale Sicurezza locale	Polizia Locale Polizia Locale			
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA		SCUOLA MATERNA ISTRUZIONE ELEMENTARE ISTRUZIONE MEDIA ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa				
	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 Festivi	Affari generali Affari generali Affari generali Affari generali	Scuola Scuola Scuola Scuola			
	FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES 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 patroni e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	Affari generali Affari generali Affari generali	Biblioteca Biblioteca Scuola, Biblioteca e segreteria		
		FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	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	Scuola	Lavori Pubblici	Lavori pubblici e manutenzioni
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI MANIFESTAZIONI TURISTICHE	Gestire servizi e manifestazioni turistiche	Affari generali	Scuola			
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi					
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	Gestire i trasporti pubblici locali Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Lavori Pubblici Affari generali Edilizia Privata e urbanistica Edilizia Privata e urbanistica	Segreteria, messi e protocollo Urbanistica, Edilizia Privata Edilizia Privata	Sicurezza e sviluppo locale	Polizia Locale	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	Gestire la Pianificazione Urbanistica Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Lavori Pubblici Sicurezza locale	Manutenzioni Polizia Locale	Sociali Lavori Pubblici	Manutenzioni	
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P. SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	Edilizia Residenziale Pubblica Gestire la Protezione civile	Lavori Pubblici Sicurezza locale	Manutenzioni Polizia Locale			
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	Gestire il Servizio Idrico Integrato Gestire il Servizio di Igiene Urbana	Edilizia Privata e urbanistica Edilizia Privata e urbanistica	Ecologia Ecologia			
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale, organizzazione Gestione verde pubblico	Edilizia Privata e urbanistica Lavori Pubblici	Ecologia Lavori Pubblici e Manutenzioni	Sicurezza Locale	Polizia Locale	
	FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani Gestire i servizi di tutela minori	Sociali Sociali Sociali	Servizio politiche per la famiglia		
SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE		Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro	Sociali Sociali Sociali				
STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI		Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	Sociali Sociali				
ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA		Gestire le problematiche abitative Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	Sociali Sociali				
SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE AFFISSIONE E PUBBLICITA'		Erogare servizi cimiteriali	Lavori Pubblici		Sociali	Demografici	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO		FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti	Edilizia Privata e urbanistica	Suap		
	SERVIZI RELATIVI ALL'INQUINAMENTO SERVIZI RELATIVI ALL'AGRICOLTURA	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico					
	DISTRIBUZIONE GAS CENTRALE DEL LATTE DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA TELERISCALDAMENTO						
	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	2008	2009	2010	2011	
Popolazione residente al 31/12	16.527	16.889	17.365	17.705	
di cui popolazione straniera	989	1.159	1.200	1.454	
Descrizione	2008	2009	2010	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	2008	2009	2010	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	2008	2009	2010	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		19
Superficie in Km²		
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2008	2009	2010	2011
Statali	Km	3,5	3,5	3,5	<i>3,50</i>
Provinciali	Km	12,4	12,4	12,5	<i>12,50</i>
Comunali	Km	76	76	76	<i>76,00</i>
Vicinali	Km	11	11	11	<i>11,00</i>
Autostrade	Km	0	0	0	<i>0,00</i>
Totale Km strade					103,00

Comune di		ANNO 2011						
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	280.000,00		365.376,00		467.000,00		368.000,00	
1 - Tributarie	4.386.283,49	3.709.092,02	4.041.030,08	3.349.397,34	4.159.569,26	3.202.868,00	6.763.473,94	5.816.049,57
2 - Trasferimento Stato	4.098.159,26	3.732.489,98	4.468.056,40	4.091.977,21	4.576.684,26	3.661.347,00	1.408.265,12	1.093.438,05
3 - Extratributarie	2.919.530,47	2.232.901,54	3.378.318,57	2.376.584,21	3.083.047,90	2.281.455,00	3.708.958,85	2.890.591,13
4 - Alienazioni, trasferimenti, ecc.	3.332.974,39	2.364.974,39	1.983.336,94	1.376.944,94	1.020.346,00	1.020.346,00	1.264.224,60	1.264.224,60
5 - Entrate da acc. prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6 - Servizi conto terzi	1.481.521,72	1.415.339,45	1.485.498,29	1.420.038,61	1.633.000,00	1.512.995,00	1.262.734,81	1.167.548,68
Totale entrate	16.498.469,33	13.454.797,38	15.631.616,28	12.614.942,31	14.939.647,42	11.679.011,00	14.775.657,32	12.231.852,03

Gestione delle Spese								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	11.528.476,39	9.036.533,24	11.810.863,53	9.083.218,73	11.957.370,00	9.565.896,00	11.924.499,97	9.628.062,43
2 - Spese c/capitale	2.604.922,87	559.248,86	1.981.271,78	921.970,89	457.000,00	145.000,00	687.711,30	249.937,86
3 - Rimborso di prestiti	1.043.176,33	1.015.150,54	312.125,71	312.125,71	361.478,00	357.000,00	658.279,97	558.444,28
4 - Servizi conto terzi	1.481.521,72	1.398.598,31	1.485.498,29	1.221.644,52	0,00	1.449.600,00	1.262.734,81	1.139.885,10
Totale spesa	16.658.097,31	12.009.530,95	15.589.759,31	11.538.959,85	12.775.848,00	11.517.496,00	14.533.226,05	11.576.329,67

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione						
1	Tributarie	1.659.175,68	1.666.848,22	677.228,47	677.228,47	691.632,74	680.000,00	707.433,31	707.433,31
2	Contributi e trasferimenti	776.424,19	307.369,60	637.847,00	505.758,71	489.077,00	335.000,00	350.705,13	247.392,91
3	Extratributarie	800.504,37	536.350,23	884.569,12	658.503,53	1.240.000,00	615.000,00	703.714,60	583.619,08
4	Contributi conto capitale	121.663,48	58.478,90	976.257,17	258.000,00	1.234.469,17	374.000,00	730.000,00	600.000,00
5	Accensioni di prestiti	620.561,00	435.667,84	145.630,62	0,00	145.630,62	136.083,24	5.965,21	0,00
6	Servizi conto terzi	1.164.070,16	177.161,99	878.269,24	799.400,11	127.206,85	63.000,00	23.029,32	14.600,63
Totale residui su entrate		5.142.398,88	3.181.876,78	4.199.801,62	2.898.890,82	3.928.016,38	2.203.083,24	2.520.847,57	2.153.045,93
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti						
1	Spese correnti	3.740.466,62	2.260.995,65	3.433.641,68	2.212.246,13	3.563.600,64	2.222.000,00	3.447.570,77	2.204.467,83
2	Spese per investimenti	4.571.913,90	2.123.151,25	4.429.630,28	1.814.554,51	3.628.850,56	1.255.000,00	2.400.618,95	411.624,88
3	Rimborso di prestiti	89.895,38	89.895,38	28.025,79	0,00	28.025,79	28.025,79	8.386,49	7.262,78
4	Servizi conto terzi	795.363,87	461.275,34	180.535,84	82.253,37	344.352,13	262.000,00	226.499,97	135.844,71
Totale residui su spese		9.197.639,77	4.935.317,62	8.071.833,59	4.109.054,01	7.564.829,12	3.767.025,79	6.083.076,18	2.759.200,20

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	2.961.731,01	3.330.026,93	3.152.342,70	3.152.342,70
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	237.986,55	167.812,29	130.605,00	130.605,00
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	3.644.665,84	3.659.837,70	3.749.700,00	3.749.700,00
Quota capitale mutui e prestiti obbligazionari (Spesa Tit. 3, int. 3 e 4)	399.156,33	312.125,71	361.478,00	361.478,00
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	64,06%	62,41%	61,28%	88,15%
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	38,46%	33,99%	35,19%	56,93%
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	25,97%	28,01%	26,67%	26,53%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborsomutui(cap+int) Entrate correnti	37,55%	34,82%	35,89%	35,70%
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	31,96%	30,79%	31,73%	31,56%
3. Rigidità per indebitamento Rimborsomutui (cap+int) Entrate correnti	4,20%	3,40%	3,85%	3,71%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€ 442,05	€ 439,30	€ 417,08	€ 592,33
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€ 265,40	€ 239,27	€ 239,54	€ 382,55
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborsomutui (cap+int) Numero abitanti	€ 38,55	€ 28,42	€ 28,34	€ 27,83
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 179,21	€ 197,17	€ 181,53	€ 178,30
Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	31,17%	26,87%	26,29%	17,06%
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	55,21%	51,78%	59,21%	41,86%
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	81,33%	77,18%	75,72%	83,14%
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	78,38%	76,91%	80,00%	85,99%

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE**Personale in servizio**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
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	2008	2009	2010	2011
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	42,00	43,00	44,00	44,00
Dipendenti	43,00	44,00	45,00	45,00
Totale Età Media	42,50	43,50	44,50	44,50

Indici di assenza

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	15,44%	14,11%	14,45%	14,16%
Malattia + Altro	5,48%	4,68%	4,83%	3,62%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	3.551.487,03	3.519.453,02	3.505.192,07	3.656.000,00
Spesa per la formazione (stanziato)	15.300,00	9.000,00	10.000,00	2.250,00
Spesa per la formazione (impegnato)	15.229,31	9.000,00	9.915,37	2.250,00

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente Spesa complessiva personale Spese Correnti	€ 0,31	€ 0,30	€ 0,29	€ 0,31
2. Costo medio del personale Spesa complessiva personale Numero dipendenti	€ 31.153,40	€ 30.872,39	€ 30.747,30	€ 32.070,18
3. Costo personale pro-capite Spesa complessiva personale Popolazione	€ 214,89	€ 208,39	€ 201,85	€ 206,79
4. Rapporto dipendenti su popolazione Popolazione Numero dipendenti	145	148	152	155
5. Rapporto dirigenti su dipendenti Numero dipendenti Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti Numero dipendenti Numero Posizioni Organizzative	18,00	18,00	18,00	18,00
7. Capacità di spesa su formazione Spesa per formazione impegnata Spesa per formazione prevista	99,54%	100,00%	99,15%	100,00%
8. Spesa media formazione Spesa per formazione Numero dipendenti	€ 133,59	€ 78,95	€ 86,98	€ 19,74
9. Costo formazione su spesa personale Spesa per formazione Spesa complessiva personale	0,43%	0,26%	0,28%	0,06%

Comune di	ANNO	2011
-----------	-------------	-------------

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

Affari generali
Biblioteca, Sport, Segreteria

Processo 1

Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive

Finalità del Processo

Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini anche mediante convenzioni

Stakeholders

Associazioni

Indici

	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705	4,60%	0,14%
N. domande contributi accolte	17	19	24	20,00	15	15	-25,00%	0,00%
N. domande contributi presentate	17	19	24	20,00	15	15	-25,00%	0,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	17	19	24	20,00	15	15	-25,00%	0,00%
N. Associati	1020	1020	1020	1020,00	1020	1031	1,08%	1,08%
N. domande patrocinio accolte	15	24	23	20,67	24	26	25,81%	8,33%
N. domande patrocinio presentate	15	24	23	20,67	24	26	25,81%	8,33%
N. domande patrocinio presentate ammissibili	15	24	23	20,67	24	26	25,81%	8,33%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	20	20	20	20,00	20	15	-25,00%	-25,00%
Indici di Costo								
costo del processo	140.914,00	145.132,00	81.683,00	122576,33	71.000,00	70.806,00	-42,24%	-0,27%
Euro complessivamente erogati	52954	62100	50980,21	55344,74	49000	50200	-9,30%	2,45%
Numero beneficiari (numero associazioni)	17	19	24	20,00	15	15	-25,00%	0,00%
Indici di Qualità								

ICATORI 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%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio <input type="checkbox"/> (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo (gg.)	30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	20,00	20,00	15,00	-0,05	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati <input type="checkbox"/> (€ complessivamente erogati/n. beneficiari -n- associazioni...)	€ 2.767,24	€ 3.266,67	€ 3.346,67	€ 80,00	OK
Valore medio contributi erogati <input type="checkbox"/> (€ complessivamente erogati/n. associati)	€ 54,26	€ 48,04	€ 48,69	€ 0,65	OK
Costo pro capite del processo <input type="checkbox"/> (costo del processo/ popolazione)	€ 7,24	€ 4,02	4,00	€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità					

Analisi del risultato

IL NUMERO DELLE DOMANDE DI PATROCINIO ACCOLTE E DELLE SOMME EROGATE E' PARZIALMENTE DIMINUITO PER LA NECESSITA' DEI TAGLI A BILANCIO. IL NUMERO DEI PATROCINI E' INVECE IN AUMENTO A SEGUITO DEL POTENZIAMENTO DELLA COLLABORAZIONE AVVIATA DALL'URP CON LE ASSOCIAZIONI OPERANTI SUL TERRITORIO

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>Servizi Sociali</i>							
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705		
N. richieste accolte	90	108	95	97,67	91	91	-6,83%	0,00%
N. richieste presentate ammissibili	100	115	111	108,67	100	97	-10,74%	-3,00%
€ da entrate proprie comunali	€ 33.259,08	€ 61.590,68	€ 85.505,53	60118,43	€ 45.000,00	€ 46.395,41	-22,83%	3,10%
€ importo contributi erogati	€ 94.325,77	€ 113.495,41	€ 105.870,05	104563,74	€ 105.000,00	€ 111.878,13	7,00%	6,55%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
N. casi seguiti	81,00	99,00	105,00	95,00	80,00	87,00	-8,42%	8,75%
Costo del processo	€ 184.231,00	€ 194.413,00	€ 204.402,00	€ 194.348,67	€ 165.000,00	€ 140.562,06	-27,68%	-14,81%
Indici di Qualità								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate)	89,88%	91,00%	93,81%	2,81%	OK			
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	57,49%	42,86%	41,47%	-1,39%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo	60,00	60,00	60,00	0,00%	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. casi seguiti)	€ 1.100,67	€ 1.312,50	€ 1.285,96	-€ 26,54	OK			
Costo unitario (costo del processo/ n. richieste contributi)	€ 1.989,92	€ 1.813,19	€ 1.544,64	-€ 268,55	OK			
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)	€ 11,48	€ 9,33	€ 7,94	-€ 1,39	OK			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

Sono stati conteggiati anche i costi trasversali di ufficio personale e ufficio ragioneria. Sono comprese erogazioni di contributi economici e buono nido

Comune di							ANNO	2011
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705		
Ore apertura settimanale	50	50	50	50,00	50	50	0,00%	0,00%
N° domande concessioni accolte	187	76	81	114,67	82	85	-25,87%	3,66%
N° domande concessioni ricevute	187	76	81	114,67	82	85	-25,87%	3,66%
N° ore custodia	2609	2609	2609	2609,00	2609	2609	0,00%	0,00%
N° ore totali apertura	2609	2609	2609	2609,00	2609	2609	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 227.356,67	€ 151.091,93	€ 166.622,26	181690,29	€ 227.771,84	€ 231.415,33	27,37%	1,60%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 340.215,30	€ 165.492,33	€ 231.338,38	245682,00	€ 150.000,00	€ 150.896,54	-38,58%	0,60%
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 (n. apertura settimanale/ 56 ore)				89,29%	89,29%	89,29%	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/ domande ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia della custodia (n. ore di custodia/ totale apertura)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/ popolazione)				€ 10,73	€ 12,88	€ 13,07	€ 0,19	NOOK
% copertura (proventi cimiteriali di competenza/ costo del processo)				135,22%	65,86%	65,21%	-0,65%	NOOK
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				8,33	8,00	8,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
I dati relativi agli incassi appaiono peggiorati, ma occorre precisare che nel 2008 e nel 2010 ci sono stati dei gettiti extra derivanti da due operazioni di vendita (loculi da estumulazioni e cappella) che alterato il dato medio storico. Inoltre, nel 2011 è stato realizzato un altro programma di estumulazioni finalizzato a liberare loculi. Ciò ha determinato un aumento dei costi di processo, senza un corrispettivo aumento delle entrate, poiché i loculi sono stati trattenuti per la concessione a defunti, vietandone la vendita a viventi.								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Affari Generali								
Servizio	Scuola								
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, integrando l'offerta sul territorio anche in considerazione delle proposte degli oratori.									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi 3- 11 anni									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705	-4,60%	0,14%	
Popolazione 3-11 anni	1.427	1.504	1.450	1460,33	1530	1.536	5,18%	0,39%	
N° domande accolte	200	200	200	200,00	210	219	9,50%	4,29%	
N° domande presentate	210	203	210	207,67	210	223	7,38%	6,19%	
N° Utenti	200	200	200	200,00	200	219	9,50%	9,50%	
N° Morosi	3	3	3	3,00	3	2	-33,33%	-33,33%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 118.696,00	114202	128.499,00	120465,67	€ 125.000,00	€ 118.826,92	-1,36%	-4,94%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	320	#DIV/0!	#DIV/0!	
incassi da morosità	267,89	201,18	473,99	314,35	€ 300,00	€ 320,00	1,80%	6,67%	
morosità accertate	€ 267,89	€ 272,52	€ 473,99	338,13	€ 300,00	€ 456,00	34,86%	52,00%	
proventi di competenza	€ 48.174,00	€ 69.315,36	€ 69.257,00	62248,79	€ 70.000,00	72085,15	15,80%	2,98%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	72	74	74	73,33	74	86	17,27%	16,22%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					96,31%	100,00%	98,21%	-1,79%	NOOK
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-11 anni)					13,70%	13,07%	14,26%	1,19%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					1,50%	1,50%	0,91%	-0,59%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					92,97%	100,00%	70,18%	-29,82%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					51,67%	56,00%	60,66%	4,66%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 602,33	€ 625,00	€ 542,59	-€ 82,41	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					73,33	74,00	86,00	12,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

PER QUANTO RIGUARDA LA % DI SODDISFAZIONE DELLE RICHIESTE, QUELLE NON ACCOLTE RIGUARDANO ESCLUSIVAMENTE ALUNNI NON RESIDENTI O NON IN REGOLA CON I PAGAMENTI, CHE A TERMINI DI REGOLAMENTO, PER QUANTO CONCERNE I PRIMI, RESTANO IN LISTA DI ATTESA E SONO ACCOLTI SOLO IN CASO SI RENDESSERO POSTI DISPONIBILI UNA VOLTA ACCOLTI TUTTI I RESIDENTI, NELLA SECONDA FATTISPECIE NON SONO STATI PRESI AL CENTRO ESTIVO IN QUANTO NON HANNO SALDATO I DEBITI PREGRESSI. SI SOTTOLINEA COMUNQUE CHE IL 100% DEI RESIDENTI SONO STATI ACCOLTI.

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Servizi Sociali</u>								
Servizio	<u>Servizio demografico</u>								
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705			
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23	23	0,00%	0,00%	
N° Dipendenti del servizio	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%	
N° pratiche	16431	14718	14230	15126,33	13900	13930	-7,91%	0,22%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello									
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 234.496,00	€ 233.934,00	€ 224.594,00	231.008,00	€ 245.277,02	€ 184.438,98	-20,16%	-24,80%	
N° certificati	4.837,00	4.793,00	4.961,00	4863,67	4.500,00	4.580,00	-5,83%	1,78%	
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%	63,89%	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)					0,02%	0,02%	0,02%	0,00%	NOOK
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)					89,36%	78,62%	78,68%	0,06%	OK
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)					€ 13,65	€ 13,87	€ 10,42	-€ 3,46	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 47,50	€ 54,51	€ 40,27	-€ 14,24	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
% autocertificazione (n. autocertificati/ n. certificati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Analisi del risultato									

Sono conteggiati anche i costi trasversali di ufficio personale e ufficio ragioneria

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705			
N° domande accolte	4	1	29	11,33	25	25	120,59%	0,00%	
N° domande presentate ammissibili	4	1	29	11,33	25	25	120,59%	0,00%	
N° diversamente abili assistiti	29	31	29	29,67	25	25	-15,73%	0,00%	
N° diversamente abili presenti sul territorio (stima da fonte Istat)	628	642	660	643,33	672	673	4,61%	0,15%	
N° dipendenti	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
N° utenti	29	31	29	29,67	25	25	-15,73%	0,00%	
				0,00					
				0,00					
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	60	60	60	60,00	60	45	-25,00%	-25,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 407.914,00	€ 472.961,00	€ 541.093,00	473989,33	€ 649.080,15	€ 490.313,63	3,44%	-24,46%	
Proventi di competenza	€ 52.672,22	€ 36.636,24	€ 23.859,64	37722,70	€ 18.500,00	€ 22.070,88	-41,49%	19,30%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio									
Valutazione del servizio da parte degli operatori	80%	80%	80%	80%	80%		-100,00%	-100,00%	
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%	100,00%	0,00%	OK
% di assistiti (diversamente abili assistiti/ diversamente abili presenti sul territorio*)					4,61%	3,72%	3,71%	-0,01%	NOOK
% personale (n. dipendenti del processo/utenti)					6,74%	8,00%	8,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					60	60	45,00	-15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza/ costo del processo)					7,96%	2,85%	4,50%	1,65%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/ utenti)					€ 15.977,17	€ 25.963,21	€ 19.612,55	-€ 6.350,66	OK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/ popolazione)					€ 28,00	€ 36,71	€ 27,69	-€ 9,02	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					80%	80%	0%	-0,80	NOOK
Analisi del risultato									

Lo scostamento dell'indicatore % assistiti è marginale. Quanto alla valutazione degli operatori, deve essere strutturato il modello di indagine.

Comune di					ANNO	2011		
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705	4,60%	0,14%
N° domande assistenza accolte	185	189	220	198,00	220	228	15,15%	3,64%
N° domande ricevute	188	192	222	200,67	220	228	13,62%	3,64%
N° iscritti pre-post scuola	185	189	220	198,00	220	228	15,15%	3,64%
N° alunni materne, elementari e medie	1063	963	1.139	1055,00	1150	1.169	10,81%	1,65%
N° morosi (ovvero più di 50 euro)	4	4	4	4,00	4	2	-50,00%	-50,00%
N° utenti	185	189	220	198,00	220	228	15,15%	3,64%
€ incassati su morosità	€ 496,85	€ 369,21	€ 437,00	€ 434,35	€ 390,00	€ 434,00	-0,08%	11,28%
€ morosità accertate	€ 657,70	€ 437,30	€ 657,00	€ 584,00	€ 390,00	€ 434,00	-25,68%	11,28%
Indici di Tempo								
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	€ 94.415,00	103.472,00	108.385,00	102.090,67	€ 108.035,82	102.500,22	0,40%	-5,12%
PROVENTI SERVIZIO	34.660,00	43.497,00	40.022,90	39393,30	38.900,00	46.344,28	17,65%	19,14%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								
Valutazione del servizio da parte degli operatori								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)				98,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)				18,77%	19,13%	19,50%	0,37%	OK
% di morosità (morosi/utenti)				2,02%	1,82%	0,88%	-0,94%	OK
% morosità recuperate (incassati su morosità/€ morosità accertate)				74,38%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				38,59%	36,01%	45,21%	4398,45%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 515,61	€ 491,07	€ 449,56	€ 0,03	OK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)				€ 6,03	€ 6,11	€ 5,79	€ 0,09	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								

NEI SERVIZI IN OGGETTO TUTTI GLI ALUNNI VENGONO ACCOLTI

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Servizi sociali</u>								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 9									
Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani									
Finalità del Processo									
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare									
Stakeholder									
Anziani assistiti e loro famiglie									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705			
N° domande accolte	28	25	35	29,33	15	17	-42,05%	13,33%	
N° domande ricevute	28	31	39	32,67	18	19	-41,84%	5,56%	
N° anziani assistiti	36	27	33	32,00	27	28	-12,50%	3,70%	
N° anziani presenti sul territorio	2870	2882	2942	2898,00	2900	2.942	1,52%	1,45%	
N° dipendenti del servizio	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%	
N° utenti	36	27	76	46,33	60	65	40,29%	8,33%	
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio SAD	15	15	15	15,00	15	10	-33,33%	-33,33%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 166.054,00	€ 167.030,00	€ 172.478,00	€ 168.520,67	€ 175.000,00	€ 125.458,66	-25,55%	-28,31%	
Proventi di competenza	€ 27.443,86	€ 28.871,33	€ 20.135,80	€ 25.483,66	€ 21.000,00	€ 42.257,40	65,82%	101,23%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 16.700,45	€ 24.894,87	€ 16.388,57	€ 19.327,96	€ 12.000,00	€ 13.947,76	-27,84%	16,23%	
				0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
Valutazione del servizio da parte degli operatori	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%		-100,00%	-100,00%	
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					89,80%	83,33%	89,47%	6,14%	OK
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					1,10%	0,93%	0,95%	0,02%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/ utenti)					8,63%	6,67%	6,15%	-0,51%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)					15,00	15	10,00	-5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza/ costo del processo)					15,12%	12,00%	33,68%	21,68%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 3.637,14	€ 2.916,67	€ 1.930,13	-€ 986,53	OK
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)					€ 9,96	€ 9,90	€ 7,09	-€ 2,81	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					11,47%	6,86%	11,12%	4,26%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					90,00%	90,00%	0,00%	-0,90	NOOK
Analisi del risultato									

Il modello per la valutazione da parte degli operatori deve essere definito

Comune di							ANNO	2011
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-Abbiatense								
Stakeholder								
Utenti della strada								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.705		
Km territorio	12	12	12	12,00	12	12		
Km strade	90,20	90,30	90,99	90,50	90,99	90,99	0,55%	0,00%
N. ore servizio di controllo stradale = PATTUGLIE	8579	9832	10640	9683,67	11000	11758	21,42%	6,89%
N. ore servizio complessivo pl = TOTALI	17946	21582	23299	20942,33	22000	23373	11,61%	6,24%
N. controlli servizio C.d.S. = IMM.CONT.+FERMATI	1111	1280	1480	1290,33	2000	2221	72,13%	11,05%
N. ore vigilanza sul territorio = RESIDUO	9367	11750	12659	11258,67	11.000,00	11.615,00	3,16%	5,99%
N. ore servizio pattuglie stradali = CONTROLLO	8579	9832	10640	9683,67	11000	11758	21,42%	6,89%
N. sinistri	91	96	84	90,33	80	82	-9,23%	2,50%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	420	430	459	436,33	450	545	24,90%	21,11%
N. violazioni globali = CDS	1812	2332	2106	2083,333333	2200	2324	11,55%	5,64%
N. violazioni del Patto (effettuate nei diversi comuni)				0,00	64	64	#DIV/0!	0,00%
N. violazione della Convenzione (effettuate su Corbetta e Magenta)		174	277	225,50	156,00	156,00	-30,82%	0,00%
N. violazioni su Corbetta nelle ore di Patto				#DIV/0!	14,00	14,00		
N. violazioni su Corbetta nelle ore di Convenzione		128	197	162,50	73,00	73,00		
N. ore servizio di controllo stradale del Patto				#DIV/0!	49	49	#DIV/0!	0,00%
N. ore servizio di controllo stradale della Convenzione		170	190	180,00	128	128	-28,89%	0,00%
N. controlli servizio C.d.S. del Patto				#DIV/0!	247	247	#DIV/0!	0,00%
N. controlli servizio C.d.S. della Convenzione		773	754	763,50	531	531	-30,45%	0,00%
N. controlli servizio C.d.S. su Corbetta nelle ore di Patto				#DIV/0!	94	94		
N. controlli servizio C.d.S. su Corbetta nelle ore di Convenzione		298	369	333,50	296	296		
N. servizi extraterritoriale comunale per eventi - Patto				#DIV/0!	2	2		
Nr. Classi coinvolte dell'educazione stradale	17	17	18	17,33	20	20	15,38%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
N. infrazioni = CDS	1.812,00	2.332,00	2.106,00	2.083,33	2.200,00	2.324,00	11,55%	5,64%
Costo del processo	€ 397.930,00	€ 396.654,00	€ 428.879,00	€ 407.821,00	€ 447.482,00	€ 454.503,07	11,45%	1,57%
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 96.359,75	€ 107.479,06	€ 100.342,12	€ 101.393,64	€ 102.000,00	€ 118.057,93	16,44%	15,74%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	6,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	-20,00%	-20,00%
N. sanzioni totali = CDS	1.812,00	2.332,00	2.106,00	2.083,33	2.200,00	2.324,00	11,55%	5,64%
% gradimento servizio (indagine)								
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore di Performance				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale complessive di Patto e Convenzione /ore servizio complessive pl)				46,24%	50,00%	50,31%	0,31%	OK
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore servizio controllo stradale)				0,13	0,18	0,19	0,71%	OK
Tasso presenza sul territorio (ore servizio pattuglie stradali/ Km territorio)				806,97	916,67	979,83	6316,67%	OK
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/ Km strade)				1,00	0,88	0,90	2,20%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al Codice della Strada immediatamente contestate/ violazioni globali)				20,94%	20,45%	23,45%	3,00%	OK
Incidenza dei controlli a Corbetta in Convenzione e Patto (n. controlli a Corbetta in Convenzione e Patto/ n. totale controlli a Corbetta)				#DIV/0!	19,50%	17,56%	-1,94%	NOOK
Incidenza delle sanzioni a Corbetta in Convenzione e Patto (n. sanzioni a Corbetta in Convenzione e Patto/ n. totale sanzioni a Corbetta)				#DIV/0!	3,95%	3,74%	-0,21%	NOOK
Incidenza delle ore di C.d.S. in Convenzione e Patto (n. ore C.d.S. in Convenzione e Patto/n.ore di servizio di controllo stradale)				#DIV/0!	1,61%	1,51%	-0,10%	NOOK
N. Classi coinvolte nell'educazione stradale				17,33	20,00	20,00	0,00%	OK
N. servizi extraterritoriale comunale per eventi effettuati durante il Patto (da 2011)				#DIV/0!	2,00	2,00	0,00%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)				15,00	15,00	15	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 48,67	€ 46,36	€ 50,80	€ 4,44	OK
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)				€ 24,09	€ 25,28	€ 25,67	€ 0,39	NOOK
Indicatore di Qualità								
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)				0,24%	0,23%	0,17%	-0,06%	OK
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%		0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

rispetto al preventivo è stato incrementato il nr.dei controlli in Corbetta (extra patto e convenzione) mentre i controlli di patto e convenzione sono risultati perfettamente aderenti al preventivo (in quanto derivano da valutazioni anche sovracomunali) pertanto il rapporto percentuale dei due dati risulta in lieve diminuzione gli altri scostamenti risultano irrilevanti dato il valore

Comune di					ANNO	2011					
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											
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705					
N° mandati accolti	8	10	24	14,00	9	13	-7,14%	44,44%			
N° mandati totali in carico	47	52	62	53,67	50	49	-8,70%	-2,00%			
N° minori assistiti	51	62	81	64,67	60	64	-1,03%	6,67%			
N° minori presenti sul territorio	2.772	2.924	3.003	2899,67	2850	3003	3,56%	5,37%			
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%			
N° utenti	51	62	81	64,67	60	64	-1,03%	6,67%			
N. minori assistiti senza ADM	36	45	65	48,67	45	45	-7,53%	0,00%			
N. minori assistiti con ADM	15	17	16	16,00	15	19	18,75%	26,67%			
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	30	30	30	30,00	30	15	-50,00%	-50,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 377.435,00	€ 399.120,00	€ 536.765,00	437773,33	€ 601.389,00	€ 455.326,49	4,01%	-24,29%			
Importo finanziato da altri enti su progetti (piano di zona)	€ 37.771,52	€ 35.414,30	€ 31.711,65	34965,82	€ 38.000,00	€ 48.585,62	38,95%	27,86%			
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						
Indici di Qualità											
Valutazione del servizio da parte degli operatori	80%	80%	80%	0,80	80%		-100,00%	-100,00%			
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% soddisfazione delle richieste (mandati accolti/ mandati totali)							26,09%	18,00%	26,53%	8,53%	OK
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)							2,23%	2,11%	2,13%	0,03%	OK
% personale (n.dipendenti del servizio/ utenti)							3,09%	3,33%	3,13%	-0,21%	OK
% azioni preventiva (minori assistiti con ADM/ minori totali)							24,74%	25,00%	70,31%	45,31%	OK
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)							30,00	30	15,00	-15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)							€ 6.769,69	€ 10.023,15	€ 7.114,48	-€ 2.908,67	OK
% finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ costo processo)							7,99%	6,32%	10,67%	4,35%	OK
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)							€ 25,86	€ 34,02	€ 25,72	-829,78%	OK
Indicatori di Qualità											
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)							80,00%	80,00%	0,00%	-0,80	NOOK
Analisi del risultato											

Il modello per la valutazione del servizio da parte degli operatori deve essere definito

Comune di						ANNO	2011	
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-Abbatense.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.705		
N. ore settimanali di vigilanza = RESIDUALI	76,61538462	94,26923077	98,55769231	89,81410256	86,53846154	113,5769231	26,46%	31,24%
N. ore settimanali lavorate = TOTALI	345,1153846	415,0384615	448,0576923	402,7371795	403,8461538	449,4807692	11,61%	11,30%
N. ore serali = TOTALI	430	438	576	481,3333333	450	277	-42,45%	-38,44%
N. ore vigilanza sul territorio	3984	4902	5125	4670,333333	4500	5906	26,46%	31,24%
N. agenti e ufficiali	11	12	12	11,66666667	12	12	2,86%	0,00%
N. ore extra-orario = TOTALI	1564	1977	2546	2029	2000	2177	7,29%	8,85%
N. ore complessive del servizio = TOTALI	17946	21582	23299	20942,33333	21000	23373	11,61%	-100,00%
N. ore servizi prossimità	464	531	572	522,3333333	540	584	11,81%	-99,98%
N. ore servizio sul territorio Patto = TOTALI				#DIV/0!	76	76	#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore servizio sul territorio Convenzione = TOTALI		148	165	156,5	94	94	-39,94%	-100,42%
Nr. Ore servizi sul territorio Patto = SOLO CORBETTA				#DIV/0!	48	48		
Nr. Ore servizi sul territorio Convenzione = SOLO CORBETTA		67	74	70,5	43	43		
N. materiale divulgativo - Patto (locandina, brochure)				#DIV/0!	2	2		
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
N. infrazioni = RESIDUALI	20,00	12,00	12,00	14,67	8,00	9,00	-38,64%	12,50%
Costo del processo	€ 81.942,00	€ 78.488,00	€ 85.521,00	81983,67	€ 115.000,00	€ 119.536,22	45,80%	3,94%
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 806,40	€ 428,00	€ 400,00	544,80	€ 400,00	€ 400,00	-26,58%	0,00%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)								
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)				22,30%	21,43%	25,27%	3,84%	OK
Presidio serale (n° ore serali/ n° ore vigilanza territorio)				10,31%	10,00%	4,69%	-5,31%	NOOK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1450,89	1475,00	1475,42	0,42	NOOK
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive. pl)				9,69%	9,52%	9,31%	-0,21%	NOOK
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/ Totale ore lavoro)				2,49%	2,57%	2,50%	-0,07%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 37,15	€ 50,00	€ 44,44	-€ 5,56	NOOK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 4,84	€ 6,50	€ 6,75	€ 0,25	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								

IL PRESIDIO SERALE CALA SOLO IN RELAZIONE ALLE ORE DI SERVIZIO DEGLI OPERATORI DI CORBETTA ALLE QUALI OCCORRE AGGIUNGERE LE ORE DI SERVIZIO DEGLI OPERATORI DEI COMUNI DEL PATTO, INOLTRE PER CORBETTA E' SCESO IL NR. DI OPERATORI PER PATTUGLIA IL COSTO MEDIO DELLA SANZIONI E' RIMINUITO RISPETTO AL PREVENTIVATO SOLO IN QUANTO SONO STATE ACCERTATE VIOLAZIONI CHE HANNO PER LEGGE SANZIONI INFERIORI IL COSTO PRO CAPITE E' AUMENTATO IN RAGIONE DELLA NUOVA METODOLOGIA DI CALCOLO INTRODOLTA

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Sicurezza locale, Edilizia privata e urbanistica								
	Polizia Locale								
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.705			
N° abusi accertati EDILIZIA	15	11	8	11,33333333	6	6	-47,06%	0,00%	
N° controlli effettuati = VERBALI DEL PROCESSO	26	20	20	22	20	21	-4,55%	5,00%	
N° controlli /VERBALI attività produttive	11	9	12	10,66666667	14	15	40,63%	7,14%	
Totale controlli/ VERBALI del processo = EDILIZIA+COMMERCIO	26	20	20	22	20	21	-4,55%	5,00%	
N° controlli su cantieri (NON EFFETTUATI)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° dipendenti del servizio P.L. + E.P.	13	14	14	13,66666667	14	14	2,44%	0,00%	
N. servizi (serate) di controllo di Patto su tutti i territori				#DIV/0!	2	2	#DIV/0!	0,00%	
N. attività controllate durante i servizi in tutti i territori				#DIV/0!	6	6	#DIV/0!	0,00%	
N. attività controllate durante i servizi a Corbetta (Patto)				#DIV/0!	3	3	#DIV/0!	0,00%	
N. sanzioni effettuate a Corbetta durante i controlli sulle attività comm.				#DIV/0!	5	5	#DIV/0!	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di chiusura procedimento DI ACCERTAMENTO	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
N. infrazioni DEL PROCESSO	26,00	20,00	20,00	22,00	20,00	21,00	-4,55%	5,00%	
Costo del processo	€ 39.158,00	€ 38.701,00	€ 40.033,00	€ 39.297,33	€ 40.114,67	€ 37.776,91	-3,87%	-5,83%	
Proventi di competenza = INCASSATO SENZA RUOLO	€ 425,60	€ 396,00	€ 386,00	€ 402,53	€ 3.400,00	€ 3.400,00	744,65%	0,00%	
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. sanzioni totali DEL PROCESSO	26,00	20,00	20,00	22,00	20,00	21,00	-4,55%	5,00%	
INDICATORI DI PERFORMANCE									
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO				
Indicatori di Efficacia									
% di abusivismo (abusi accertati/ controlli effettuati)	51,52%	30,00%	28,57%	-1,43%	NOOK				
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ totali controlli del processo)	48,48%	70,00%	71,43%	1,43%	OK				
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ totali controlli del processo)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK				
% personale (n. dipendenti del processo/ totali controlli del processo)	0,62	0,70	0,67	-3,33%	NOOK				
% attività controllate a Corbetta attraverso il Patto da 2011 controllate a Corbetta attraverso il Patto/ n. totale attività controllate attraverso il Patto	(n. attività)	#DIV/0!	50,00%	50,00%	0,00%	OK			
Sanzioni medie a controllo attraverso il Patto a Corbetta da 2011 controllate a Corbetta attraverso il Patto/ n. sanzioni a Corbetta attraverso il Patto	(n. attività)	#DIV/0!	0,60	0,60	0,00%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio chiusura procedimento	30,00	30,00	30,00	0,00	OK				
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. infrazioni)	€ 18,30	€ 170,00	€ 161,90	-€ 8,10	NOOK				
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)	€ 2,32	€ 2,27	€ 2,13	-€ 0,13	OK				
Costo unitario (costo del processo/ n. controlli)	€ 1.786,24	€ 2.005,73	€ 1.798,90	-€ 206,83	OK				
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

L'AUMENTO DEI CONTROLLI HA DETERMINATO LA NEGATIVITA' NEL RAPPORTO TRA IL CONTROLLATO E L'ACCERTATO ABUSIVO E LA % PERSONALE L'AUMENTO DEL NUMERO DELLE INFRAZIONI TOT HA DETERMINATO LA DIMINUZIONE DEL VALORE MEDIO ESSENDO INVARIATI I PROVENTI DI COMPETENZA

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Affari Generali Scuola							
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16522,33	17680	17.705	7,16%	0,14%	
Media giornaliera utenti (SABATO MATTINA)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	-20,00%	-20,00%	
N° corse (SABATO MATTINA)	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	0,00%	0,00%	
Posti complessivamente disponibili	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di durata corse (minuti)	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo (erogato nell'ambito servizio scuolabus)	€ 13.887,00	€ 13.914,00	€ 14.277,00	€ 14.174,87	€ 14.000,00	€ 13.306,75	-6,12%	-4,95%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio									
Valutazione del servizio da parte degli operatori									
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%	0,03%	0,02%	#DIV/0!	OK
Frequenza del servizio il sabato mattina (n° corse)					12,00	12,00	12,00	0,00	OK
Efficacia servizio trasporto (posti complessivamente disponibili/popolazione)					0,0	0,0	0,0	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di durata corsa (minuti)					15,00	15,00	15,00	-15,00	OK
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	€ 0,79	€ 0,75	-€ 0,86	OK
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									

IL SERVIZIO VIENE UTILIZZATO DA UN NUMERO ALTAMENTE ESIGUO E TRASCURABILE DI CITTADINI E IL SUO MANTENIMENTO E' IN FASE DI VERIFICA. OVVIAMENTE QUESTO DATO COMPORTA UN COSTO ELEVATO DEL SERVIZIO "PRO CAPITE" RISPETTO AL NUMERO DI UTENTI REALI E AL NUMERO DI ABITANTI.

Comune di					ANNO	2011			
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									
Stakeholder									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527,00	16.889,00	17.365,00	16.927,00	17.680,00	17.705,00			
N. morosi	1.158,00	1.154,00	1.577,00	1.296,33	1.612,00	962,00	-25,79%	-40,32%	
N. contribuenti	10.541,00	10.764,00	10.897,00	10.734,00	11.200,00	11.013,00	2,60%	-1,67%	
N. dipendenti del servizio	1,98	1,94	1,94	1,95	1,94	1,94	-0,68%	0,00%	
€ entrate correnti (Tit. I dell'Entrata)	€ 11.403.973,22	€ 11.887.405,05	€ 11.819.301,42	€ 11.703.559,90	€ 12.000.000,00	11.833.064,66	1,11%	-1,39%	
€ incassati morosità (riscossioni competenza, anche per accertamenti)	€ 339.795,00	€ 186.733,60	€ 297.279,26	€ 274.602,62	€ 504.000,00	362.208,72	31,90%	-28,13%	
€ morosità accertate (avvisi accertamento nell'anno)	€ 237.236,00	€ 158.256,00	€ 274.153,62	€ 223.215,21	€ 328.000,00	242.706,63	8,73%	-26,00%	
N. controlli morosità	2.016	1.547	2.558	2.040,33	2.000,00	1.122,00	-45,01%	-43,90%	
Totale recupero evasione ICI	€ 366.145,90	€ 186.696,60	€ 297.279,26	€ 283.373,92	270.000,00	338.116,40	19,32%	25,23%	
Totale Entrate ICI (ale netto contributo Statale esenzione 1^ casa)	€ 2.610.689,84	€ 2.385.000,00	€ 2.365.126,06	€ 2.453.605,30	2.365.000,00	2.251.900,00	-8,22%	-4,78%	
Totale recupero evasione TARSU				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Totale Entrate TARSU				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. iscritti a ruolo	180	229	351	253,33	300,00	293,00	15,66%	-2,33%	
Indici di Tempo									
Tempo medio tra avvisi accertamento ed incasso (gg)	56	53	60	56,33	59	58	2,96%	-1,69%	
Indici di Costo									
Totale importo riscosso di competenza	€ 319.490,09	€ 186.733,60	€ 297.279,26	€ 267.834,32	€ 270.000,00	€ 362.208,72	35,24%	34,15%	
Totale importo accertato di competenza	€ 339.795,00	€ 186.733,60	€ 297.279,26	€ 274.602,62	€ 270.000,00	€ 421.270,86	53,41%	56,03%	
Totale importo riscosso residui	€ 0,00	€ 20.103,16	€ 37,00	€ 6.713,39	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Totale importo accertato residui	€ 0,00	€ 20.143,16	€ 37,00	€ 6.726,72	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
COSTO DEL PROCESSO	€ 237.236,00	€ 342.950,00	€ 449.147,00	€ 343.294,00	€ 92.901,79	€ 179.668,81	-47,66%	93,40%	
COST-DRIVER	2,11	2,11	2,11	2,11			-100,00%	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate	28	15	16	19,67	30	4	-79,66%	-86,67%	
N. avvisi di accertamento	1.158	1.154	1.577	1296,33	1200	962	-25,79%	-19,83%	
N. ricorsi accolti per l'ente	74	70	70	71,33	70	31	-56,54%	-55,71%	
Totali ricorsi gestiti	106	82	97	95,00	110	42	-55,79%	-61,82%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Antonella Cislighi	D.3	100%							
Maria Carla Ballio	C.4	100%							
Guido Costa	D.3	11%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di morosità (n. morosi/ n. contribuenti)					12,08%	14,39%	8,74%	-5,66%	OK
Addetti su entrate correnti (n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					123,02%	153,66%	149,24%	-4,42%	NOOK
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)					11,55%	11,42%	15,01%	3,60%	OK
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero morosi (n. iscritti a ruolo/ n. morosi)					19,54%	18,61%	30,46%	11,85%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra avvisi accertamento e incasso - n. gg)					56,33	59,00	58,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)					97,54%	100,00%	85,98%	-14,02%	NOOK
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)					99,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)					€ 20,28	€ 5,25	€ 10,15	489,33%	OK
Indicatori di Qualità									
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					1,52%	2,50%	0,42%	-2,08%	OK
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)					75,09%	63,64%	73,81%	10,17%	OK
Analisi del risultato									

Indicatore % morosità recuperate e Tasso di riscossione entrate di competenza: nel 2011, sono state fatte iscrizioni a ruolo coattivo a fine anno (così come da indirizzi espressi dalla Giunta) per consentire l'accertamento di somme ai fini del "Patto di Stabilità Interno". I tempi di incasso delle somme iscritte a ruolo non sono immediati; indicatore Costo pro capite: risente delle risorse accantonate per l'eventuale restituzione al Comune di Milano dell'ICI versata a fronte di accertamento in giudicato presso CTP / CTR

Comune di Corbetta							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizi Sociali e Lavori pubblici							
Servizio	Manutenzioni e segreteria unica							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 17								
Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare anche attraverso comodato d'uso								
Stakeholder								
Amministratori e associazioni								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705		
N° immobili locati	1,00	1,00	2,00	1,33	2,00	2,00	50,00%	0,00%
N° immobili concessi	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N° immobili utilizzati				0,00				
N° totale immobili	27,00	30,00	30,00	29,00	31,00	31,00	6,90%	0,00%
N° immobili in comodato	16,00	21,00	22,00	19,67	23,00	23,00	16,95%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Provento complessivo da concessioni	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	€ 1.000,00	#RIF!	#RIF!
Fitti attivi da locazioni	€ 31.005,63	€ 34.306,00	€ 40.743,49	€ 35.351,71			-100,00%	#DIV/0!
Costo complessivo titoli I e II	€ 113.941,84	€ 119.042,37	€ 119.042,37	€ 117.342,19	€ 56.456,44	€ 39.196,14	-66,60%	-30,57%
Costo processo	€ 97.467,00	€ 96.626,00	€ 69.734,00	€ 87.942,33	€ 68.503,14	68.712,56	-21,87%	0,31%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio ambulatorio (indagine)								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)				4,60%	6,45%	6,45%	0,00%	OK
Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)				3,45%	3,23%	3,23%	0,00%	OK
Grado di utilizzo utilizzati / N° totale immobili)			(N° immobili	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Utilizzo da comodato (N° immobili in comodato/n° totale immobili)				67,82%	74,19%	74,19%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Provento medio da concessioni (complessivo da concessione/concessioni)			(provento	#RIF!	#RIF!	€ 1.000,00	#RIF!	#RIF!
Provento medio da locazioni locazione*/locazioni)			(fitti attivi da	€ 26.513,78	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro capite processo/popolazione)			(costo	€ 5,20	€ 3,87	€ 2,21	-€ 1,66	OK

Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)	€ 4.046,28	€ 1.821,18	€ 1.264,39	-€ 556,78	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio ambulatorio (indagine)	0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato					

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2010		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Edilizia Privata e urbanistica, Polizia locale							
	Ecologia							
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione (al 31/12)	16.889	17.365	17.439	17.231	17.700	17.687		
N. Ql raccolta differenziata	5.016	4.831	4.852	4.900	4.915	4.872	-0,97%	-1,29%
N. ql.totale RSU raccolti	2.531	3.353	3.229	3.038	3.150	3.206	6,30%	2,51%
N° sanzioni	7	9	6	7	7	12	-18,18%	-14,29%
N° controlli	24	9	9	13	10	10	-30,77%	-10,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	19.240	19.396	20.000	19.545	20.500	20.000	2,33%	-2,44%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	8.212	8.183	8.081	8.159	8.065	8.065	-0,95%	0,20%
N° utenze	7.462	7.846	7.937	7.748	7.853	8.203	2,43%	1,07%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	107.625,00	101.537,00	112.928,00	109.131,00	€ 100.441,07	€ 100.866,70	-7,57%	#RIFI
Proventi	1.799.152,20	2.060.538,41	2.083.356,42	2.075.750,42	€ 2.186.722,93	€ 2.125.706,00	2,41%	#RIFI
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	262.998,00	311.240,00	349.490,00	336.740,00	€ 310.297,00	€ 286.000,00	-15,07%	#RIFI
Costi raccolta differenziata	710.494,82	760.551,71	788.366,00	753.137,51	€ 906.306,00	€ 698.113,00	-7,31%	#RIFI
COST-DRIVER	1,95	1,95	1,95	1,95			-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	540	250	130	306,67	200	190	-38,04%	-5,00%
N. interventi effettuati	5370	53170	53200	37246,67	53.250	53.000	42,29%	-0,47%
N. reclami	48	456	20	174,67	20	18	-89,69%	-10,00%
% 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)				60,05%	60,95%	60,41%	-0,54%	NOOK
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)				56,41%	70,00%	120,00%	50,00%	OK
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)				53,55	56,16	54,79	-136,99%	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				0,47	0,46	0,46	0,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				7	7	7,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)				€ 13,38	€ 14,00	€ 12,48	-€ 1,52	OK
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)				1902,07%	1844,85%	2107,44%	262,59%	OK
Costo procapite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 6,33	€ 5,67	€ 5,70	2,82%	NOOK
Costo medio per utente (provento/utenzi)				€ 267,90	€ 265,29	€ 267,82	€ 2,53	NOOK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 17,23	€ 17,05	€ 14,30	-€ 2,75	OK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 153,72	€ 160,39	€ 143,88	-€ 16,51	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)				0,82%	0,38%	0,36%	-0,02%	NOOK
% Reclami (N. reclami/ utenti)				2,25%	0,25%	0,22%	-0,04%	OK
Analisi del risultato								

Nonostante la campagna informativa e di comunicazione ambientale promossa dal Consorzio dei Comuni dei Navigli e dall'Amministrazione Comunale, nell'anno 2011 è aumentato il quantitativo di rifiuti abbandonati raccolti sul territorio comunale. Tale dato concorre all'aumento del dato complessivo di rifiuti non differenziati raccolti, che, unitamente al dato dei rifiuti differenziati risultato inferiore alle previsioni, produce un dato di percentuale di raccolta differenziata inferiore alle attese. Si segnala che non si dispone dei dati a consuntivo 2011 degli indici di costo, in quanto non ancora trasmessi dal Consorzio dei Navigli.

Comune di					ANNO	2011			
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	16.889	16768,33	17680	17.705	5,59%	0,14%	
N° alunni	1419	1390	1390	1399,67	1530	1560	11,46%	1,96%	
N° domande accolte	130	130	130	130,00	130	153	17,69%	17,69%	
N° domande presentate	132	132	132	132,00	132	153	15,91%	15,91%	
N° Utenti	130	130	130	130,00	132	153	17,69%	15,91%	
N° Morosi	2	2	2	2,00	2	3	50,00%	50,00%	
N° km percorsi	37600	37600	37600	37600,00	35000	37000	-1,60%	5,71%	
N. utenti servizio Pedibus	150	150	150	150,00	150	158	5,33%	5,33%	
				0,00					
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
COSTO DEL PROCESSO	€ 243.356,00	243.976,00	251.964,00	246432,00	249.000,00	261.540,81	6,13%	5,04%	
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	€ 30.000,00	€ 30.011,30	-14,16%	0,04%	
Incassati su morosità	€ 390,99	€ 272,52	€ 319,00	€ 327,50	€ 319,00	€ 432,78	32,15%	35,67%	
Morosità accertate	€ 390,99	€ 272,52	€ 319,00	€ 327,50	€ 319,00	€ 432,78	32,15%	35,67%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	75	75	75	75,00	75	78	4,00%	4,00%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori	75	75	75	75,00	75	78	4,00%	4,00%	
				0,00					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio	(utenti/alunni)				9,29%	8,63%	9,81%	1,18%	OK
% soddisfazione delle richieste	(domande accolte/ domande presentate)				98,48%	98,48%	100,00%	1,52%	OK
% di morosità	(morosi/utenti)				1,54%	1,52%	1,96%	0,45%	NOOK
% morosità recuperate	(€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di utilizzo del servizio Pedibus erogato nel mese di maggio e ottobre	(utenti servizio Pedibus/alunni)				10,72%	9,80%	10,13%	0,32%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo al Km del servizio	(costo del processo/km percorsi)				€ 6,55	€ 7,11	€ 7,07	-€ 0,05	OK
Costo medio per utente	(proventi/utenti)				€ 268,93	€ 227,27	€ 196,15	-€ 31,12	OK
% di copertura del servizio	(proventi di competenza / Costo del processo)				14,19%	12,05%	11,47%	-0,57%	NOOK
Costo unitario del servizio	(costo del processo/utenti)				€ 1.895,63	€ 1.886,36	€ 1.709,42	-€ 176,95	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio	(indagine)				75,00	75,00	78,00	3,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori	(indagine)				0,00	0,00	0	0,00	OK
Analisi del risultato									

L'AUMENTO DEI COSTI NEL 2011 E' DOVUTO ALL'AUMENTO PRO QUOTA DEL PERSONALE COMUNALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO, IN QUANTO L'ASSISTENTE SCUOLABUS DAL 2012 E' CONTEGGIATA IN TOTO SUL SERVIZIO

Comune di					ANNO	2011				
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Servizi sociale									
Servizio										
Ufficio/Centro di Costo										
Processo 22										
Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)										
Finalità del Processo										
Prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale al fine di consolidare progressivamente il sistema integrato dei servizi sociali a livello locale anche attraverso la partecipazione a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale.										
Stakeholder										
Soggetti deboli										
Indici										
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705				
N° domande assistenza accolte	48	51	26	41,67	32	47	12,80%	46,88%		
N° domande ricevute	86	84	31	67,00	40	53	-20,90%	32,50%		
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%		
N° utenti	48	51	31	43,33	32	53	22,31%	65,63%		
N. contatti front-office	2627	3789	3766	3394,00	3000	1997	-41,16%	-33,43%		
Indici di Tempo										
Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente										
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 236.947,00	€ 216.845,00	€ 225.751,00	€ 226.514,33	€ 215.784,65	€ 158.998,58	-29,81%	-26,32%		
Importo finanziato da altri enti su progetti										
Indici di Qualità										
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% soddisfazione delle richieste di assistenza (domande di assistenza accolte/domande ricevute) *						62,19%	80,00%	88,68%	8,68%	OK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)						0,02%	0,02%	0,02%	0,00%	NOOK
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)						6,92%	9,38%	5,66%	-3,71%	OK
% contatti front office (n. contatti front office/ popolazione)						20,05%	16,97%	11,28%	-5,69%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (gg)						0,00	0	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)						€ 13,38	€ 12,21	€ 8,98	-€ 3,22	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)						€ 5.227,25	€ 6.743,27	€ 2.999,97	-€ 3.743,30	OK
% finanziamenti (importo finanziato dal comune su progetti/Costo del processo)						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità										
Analisi del risultato										

Il calo dei contatti di front-office è principalmente dovuto alla forte contrazione di alcuni bandi (FSA per citarne alcuni) che determinato la riduzione dei contatti per informazioni.

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari generali							
Servizio	Biblioteca e cultura							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 24								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Valorizzare e promuovere l'Archivio fotografico Saracchi e la biblioteca comunale per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Stakeholders								
Cittadini, scuole, associazioni, Fondazione per leggere e Associazione Archivio Saracchi								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705	4,60%	0,14%
N° utenti	2177,00	2411,00	2815,00	2467,67	2480,00	3441,00	39,44%	38,75%
N° prestiti	20866,00	19823,00	18348,00	19679,00	19700,00	24440,00	24,19%	24,06%
h apertura settimanale	19,00	19,00	19,00	19,00	25,00	28,00	47,37%	12,00%
N° partecipanti iniziative (alunni scuole obbligo e partecipanti teatro)	1045,00	1098,00	1100,00	1081,00	1100,00	1430,00	32,28%	30,00%
N° iniziative organizzate (ciclo incontri di lettura, uscite a teatro...) e altre	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	7,00	40,00%	40,00%
N° utenti reali (in percentuale)	1.632,75	1.808,25	1845,00	1762,00	1.860,00	2737,00	55,33%	47,15%
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito (minuti)	8	5	5	6,00	5	3	-50,00%	-40,00%
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	145.077,00	144001	174995	154691,00	€ 180.000,00	182.407,72	17,92%	1,34%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00				
costo complessivo iniziative								
Indici di Qualità								
% gradimento servizio biblioteca								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% utilizzo servizio (N. utenti /popolazione)				14,58%	14,03%	19,44%	5,41%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti)				7,97	7,94	7,10	-84,10%	NOOK
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				52,78%	69,44%	77,78%	0,08	OK
Tasso di partecipazione iniziative/ N. iniziative organizzate (N. partecipanti)				216,20	220,00	204,29	-15,71	NOOK
% utilizzo servizio (N. utenti reali/popolazione)				10,41%	10,52%	15,46%	0,05	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito (MINUTI)				6,00	5	3,00	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 7,86	€ 9,14	€ 7,46	-€ 1,67	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 9,14	€ 10,18	€ 10,30	€ 0,12	NOOK
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio biblioteca (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<p>IL RAPPORTO INIZIATIVE / N. PARTECIPANTI E' DIMINUITO IN QUANTO PER CONTENERE LE SPESE SI SONO ORGANIZZATE INIZIATIVE NON PIU' IN SPAZI PUBBLICI QUALI PIAZZE O ANALOGHI CONTESTI (CON SPESE DI ORGANIZZAZIONE MAGGIORI) BENSÌ IN SALA GRASSI, CON CAPACITA' DI ACCOGLIENZA NOTEVOLMENTE RIDOTTA. IL RAPPORTO PRESTITI UTENTI E SEBBENE IN MISURA TRASCURABILE DIMINUITO IN QUANTO PER DUE MESI LA BIBLIOTECA E' STATA CHIUSA PER IL TRASLOCO . TUTTAVIA SI SOTTOLINEA IL FORTE INCREMENTO SIA DEL NUMERO DI PRESTITI CHE DEGLI UTENTI. IL COSTO PROCESSO/ POPOLAZIONE E' IN AUMENTO IN QUANTO LA NUOVA BIBLIOTECA HA COMPORTATO UN INCREMENTO DEL COSTO DELLE UTENZE E DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO RISPETTO ALLA VECCHIA SEDE</p>								

Comune di					ANNO	2011			
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705			
N° domande soddisfatte	435,00	435,00	435,00	435,00	500,00	463,00	6,44%	-7,40%	
N° domande pervenute	529,00	529,00	529,00	529,00	550,00	474,00	-10,40%	-13,82%	
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
h apertura settimanale	20,00	20,00	23,00	21,00	23,00	23,00	9,52%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste	15	20	20	18,33	20	20	9,09%	0,00%	
Tempo medio attesa allo sportello (espresso in minuti)	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 26.033,00	€ 20.409,00	€ 25.105,00	€ 23.849,00	€ 19.324,37	€ 51.663,50	116,63%	167,35%	
COST-DRIVER									
Indici di Qualità									
% gradimento servizio									
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)									
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di richieste evase (domande soddisfatte/ domande pervenute)				82,23%	90,91%	97,68%	6,77%	OK	
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				58,33%	63,89%	63,89%	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste				18,33	20,00	20,00	0,00	OK	
Tempo medio di attesa allo sportello				3,00	3,00	3,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 1,41	€ 1,09	€ 2,92	€ 1,83	NOOK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00		0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato									

IL COZZO PROCESSO E' AUMENTATO IN QUANTO RISPETTO AGLI ANNI PRECEDENTI OCCORRE CONSIDERARE, PRO QUOTA, NELLE SEPSE DI PERSONALE LA NUOVA FIGURA DI RESPONSABILE DLE SERVIZIO (IN CONDIVISIONE CON IL SERVIZIO P.I.) SIA LA PRESENZA DI UNA FIGURA DI SUPPORTO PRECEDENTEMENTE NON CONTEGGIATA NEL SERVIZIO IN QUANTO FORMALMENTE DIPENDENTE DA ALTRO SERVIZIO, SEBBENE GIA' OPERANTE NELL'URP.

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Finanziario								
Servizio	Ragioneria								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 26									
Gestire la funzione amministrativa-contabile									
Finalità del Processo									
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa									
Stakeholder									
Consiglio comunale, Funzionari, Fornitori									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.800	17351,33	17.680	17.705			
N° richieste evase = mandati di pagamento	4402	4488	3354	4081,33	4100	3585	-12,16%	-12,56%	
N° richieste pervenute= mandati di pagamento	4532	4431	3332	4098,33	4100	3239	-20,97%	-21,00%	
N° dipendenti del servizio	4,47	4,47	4,47	4,47	4,47	4,47	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	3	2	2,67	3	2	-25,00%	-33,33%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dalla liquidazione al mandato di pagamento	4	4	2	3,33	4	2	-40,00%	-50,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 189.707,00	€ 185.534,00	€ 189.836,00	€ 188.359,00	€ 180.000,00	€ 180.779,56	-4,02%	0,43%	
COST-DRIVER									
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)									
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)				99,59%	100,00%	110,68%	10,68%	OK	
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				2,67	3,00	2,00	-1,00	OK	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della liquidazione al mandato di pagamento				3,33	4	2,00	-200,00%	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,86	€ 10,18	€ 10,21	€ 0,03	NOOK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									

Lo scostamento nel costo pro-capite non è significativo

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<i>Edilizia Privata e urbanistica</i>							
	<i>Urbanistica e Edilizia privata</i>							
Processo 27								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.400	17218,00	17.680	17.687		
Mq territorio	18.770.000,00	18.770.000,00	18.770.000,00	18770000,00	18.770.000,00	18.770.000,00		
Mq edificati (evoluzione urbanizzato)	4.035.180,00	4.089.391,00	4.112.614,00	4079061,67	4.127.391,00	4.127.391,00	0,82%	-0,36%
Mq recupero edifici esistenti (comparti di recupero)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Mq nuove edificazioni (PA + lotti liberi + produttivo)	202.228,00	56.220,00	27274,00	95240,67	28.000,00	28.000,00	-71,36%	-2,59%
Mq non edificabili (agricole)	14.592.220,00	14.592.220,00	14.592.220,00	14592220,00	14.592.220,00	14.592.220,00	0,00%	0,00%
N. piani attuativi approvati	5,00	7,00	2,00	4,67	1,00	1,00	-96,53%	100,00%
N. piani attuativi presentati	5,00	2,00	0,00	2,33	1,00	1,00	-100,00%	-100,00%
N. PEC approvati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
N. PEC presentati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
N° aree concesse	0,00	0,00	0,00	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	243.415,00	-13,14%	0,30%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti parziali al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	63	55	55	57,67	0	0	#RIFI	#DIV/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%	100,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	185	165	165	171,67	108	108	-3,88%	52,78%
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 115.705,00	€ 183.524,00	€ 225.611,00	€ 174.946,67	#####	€ 110.051,54	-37,09%	0,66%
N. dipendenti del servizio	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	0,00%	0,00%
COST-DRIVER	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	1,65	1,65	#RIFI	0,00%
Indici di Qualità								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				21,73%	21,99%	21,99%	0,00%	OK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				77,74%	77,74%	77,74%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				200,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% attuazione dei PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti parziali al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				57,67	0,00	0,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				171,67	108,00	108,00	0,00	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	0,00%	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 116.631,11	€ 72.888,11	€ 73.367,69	€ 479,58	NOOK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,16	€ 6,18	€ 6,22	€ 0,04	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Finanziario								
Servizio	Ragioneria								
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705			
N° variazioni capitoli di bilancio	299	363	291	317,67	300	420	32,21%	40,00%	
N° totale capitoli	607	583	777	655,67	790	791	20,64%	0,13%	
N. report inviati agli amministratori e ai responsabili relativi al Patto				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. questionari pervenuti da Conte Conti e altri Enti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. questionari evasi da Conte Conti e altri Enti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri regolarità contabile	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100,00	100	100	0,00%	0,00%	
% rispetto delle tempistiche questionari inviati da Corte dei Conti e altri Enti				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 66.987,00	€ 66.887,00	€ 68.736,00	€ 67.536,67	€ 40.000,00	€ 62.904,29	-6,86%	57,26%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
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	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia									
capacità programmatrice (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)					48,45%	37,97%	53,10%	15,12%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri regolarità contabile					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00	100,00	100,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 3,99	€ 2,26	€ 3,56	€ 1,30	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

Il numero di variazioni richieste sui capitoli (misurato alla voce "capacità programmatrice") non è controllabile dal Servizio: 1) dipende dalle richieste fatte dagli Uffici dell'Ente; 2) risente delle particolari dinamiche del 2011 (cambio dell'Amministrazione e necessità rispetto del "Patto di stabilità Interno"). Lo scostamento nei costi rispetto al previsto è relativo alla circostanza che si sono riportati sulla scheda anche alcuni costi del controllo, prima non allocati. Sulla media storica, il dato è stato invece rettificato.

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Sicurezza Locale</u>							
Servizio	<u>Polizia Locale</u>							
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.705		
N° volontari residenti sul territorio			0	0,00	14	14	#DIV/0!	0,00%
Popolazione 25/64 anni	9.854	10.059	10.375	10096,00	10.450	10450	3,51%	0,00%
N° iniziative realizzate			0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° attività progettate			0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. manifestazioni assistite dai volontari PC				0,00	10	10	#DIV/0!	0,00%
Indici di Tempo								
Tempi intervento su calamità naturali in ore - NON ATTUATO -				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 6.957,00	€ 7.815,00	€ 9.980,00	€ 8.250,67	€ 11.139,68	€ 10.468,09	26,88%	-6,03%
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ complessivamente erogati ad associazioni				€ 0,00	€ 3.500,00	€ 3.500,00	#DIV/0!	0,00%
N° beneficiari				0,00	1,00	1,00	#DIV/0!	0,00%
Importo finanziato da altri enti				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Spese correnti di Protezione civile				€ 0,00	€ 3.500,00	€ 3.500,00	#DIV/0!	0,00%
COST-DRIVER								
Indici di Qualità								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di sensibilizzazione dei cittadini sul territorio/popolazione 25-64 anni	(volontari residenti)			0,00%	0,13%	0,13%	0,00%	OK
efficacia del servizio realizzate /attività progettate)	(iniziative)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi intervento su calamità naturali in ore				0,00	0	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 0,49	€ 0,63	€ 0,59	-€ 0,04	OK
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)				#DIV/0!	3500	€ 3.500,00	€ 0,00	OK
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	(importo)			#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il Comune di Corbetta ha adottato nel novembre 2007 il Piano Comunale di Protezione Civile nel 2009 ha aderito alla predisposizione del Piano Intercomunale di Protezione Civile con i Comuni del COM 5 con capofila il Comune di Magenta e unitamente ai Comuni di Boffalora Sopra Ticino, Marcallo con Casone, Mesero, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino e Vittuone. Nel corso del 2010 si conta di approvare il Regolamento del Gruppo Comunale di protezione Civile ed avviare le procedure per il reclutamento dei volontari.								

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Affari Generali							
Servizio	Scuola							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 30								
Gestire la Refezione Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di professionalità e qualità proponendo cibi no OGM, a filiera corta, biologici ed equosolidali.								
Stakeholders								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705	4,60%	0,14%
N° alunni	1419	1390	1.530	1446,33	1530	1.560	7,86%	1,96%
N° domande accolte	1355	1342	1465	1387,33	1465	1478	6,54%	0,89%
N° domande presentate	1355	1342	1465	1387,33	1465	1478	6,54%	0,89%
N° Utenti	1355	1342	1465	1387,33	1486	1478	6,54%	-0,54%
N° pasti	193849	199078	196768	196565,00	210000	211447	7,57%	0,69%
Indici di Tempo								
Tempo di attesa espresso in minuti	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.040.976,00	1.164.664,00	1.254.114,00	1153251,33	1239000	1183448,9	2,62%	-4,48%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
PROVENTI DEL SERVIZIO	€ 643.098,00	638.760,00	662.132,31	647.996,77	€ 686.500,00	€ 686.500,00	5,94%	0,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	70	72	74	72,00	74	81	12,50%	9,46%
N° reclami	3	3	3	3,00	3	0	-100,00%	-100,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				95,92%	97,12%	94,74%	-2,38%	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione del servizio espresso in minuti (tempo di attesa)				7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				56,19%	55,41%	58,01%	2,60%	OK
Costo procapite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 68,13	€ 70,08	€ 66,84	-323,65%	OK
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)				€ 5,87	€ 5,90	€ 5,60	€ 0,35	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 831,27	€ 833,78	€ 800,71	€ 0,40	OK
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)				€ 467,08	€ 461,98	€ 464,48	€ 2,50	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)				72,00	74,00	81,00	7,00	OK
media reclami (reclami/utenti)				0,002	0,002	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								

la lieve differenza nel rapporto utenti / alunni è dovuta al fatto che nelle scuole medie c'è stata una sezione aggiuntiva senza il tempo mensa.

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Sicurezza locale, Edilizia privata e urbanistica							
Servizio	Polizia locale, Ecologia							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 31								
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.								
Stakeholder								
Cittadini e attività produttive								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.687		
N° ore controllo ambientale P.L. + ECOLOGIA	1243,64	1365,2	1413,2	1340,68	1400	1437	7,18%	2,64%
N° ore servizio TOTALI SOLO P.L.	15470	17731	19086	17429	19000	19182	10,06%	0,96%
N° controlli/VERBALI effettuati P.L. + ECOLOGIA	61	56	48	55	50	36	-34,55%	-28,00%
N° segnalazioni P.L. + ECOLOGIA	90	78	56	74,66666667	60	54	-27,68%	-10,00%
N° illeciti ambientali accertati SOLO P.L.	16	16	33	21,66666667	22	21	-3,08%	-4,55%
N° partecipanti				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° iniziative				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	207.538,00	224.458,00	257.168,00	€ 229.721,33	210.014,55	201.166,61	-12,43%	-4,21%
COST-DRIVER	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI		#RIFI	#RIFI
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	2,00	0,00	0,67	1,00	1,00	50,00%	0,00%
N. sanzioni totali DEL PROCESSO	16,00	16,00	33,00	21,67	22,00	21,00	-3,08%	-4,55%
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli ambientale/ N ore servizio	(N ore controllo)			7,69%	7,37%	7,49%	0,12%	OK
Efficacia dei controlli ambientali effettuati/n. segnalazioni	(n. controlli)			73,66%	83,33%	66,67%	-16,67%	NOOK
Tasso di illecito riscontrato accertati/n. controlli	(illeciti ambientali)			39,39%	44,00%	58,33%	14,33%	NOOK
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento dell'illecito alla sanzione	(dal riscontro)			5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 13,57	€ 11,87	€ 11,37	-€ 0,49	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale	(indagine)			0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								

SONO DIMINUITI LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI ED I VERBALI, che per lo più riguardavano l'ambrosia, IN RAGIONE SIA DELLA EFFICACE CAMPAGNA INFORMATIVA SIA DELL'AUMENTO significativo DELLA SANZIONE

Comune di					ANNO	2011					
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Sociali, Finanziario</u>										
Servizio	<u>Economato</u>										
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 32											
Gestire le farmacie comunali											
Finalità del Processo											
Erogare un servizio di assistenza socio-sanitaria per la cura e la tutela della salute dei cittadini											
Stakeholder											
Cittadini											
Indici											
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705					
N° ricette				#DIV/0!	600	2247	#DIV/0!	274,50%			
N° utenti con ricetta				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° consegne differite				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° prodotti e farmaci venduti in tempo reale				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° prodotti e farmaci richiesti											
Indici di Tempo											
Tempo medio consegna medicinali mancanti				#DIV/0!	24	24	#DIV/0!	0,00%			
Tempo media di attesa in coda (minuti)				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del processo				#DIV/0!	€ 287.849,79		#DIV/0!	#DIV/0!			
Proventi di competenza				#DIV/0!	€ 129.870,63		#DIV/0!	#DIV/0!			
Provento complessivo da ricette				#DIV/0!	€ 42.877,69		#DIV/0!	#DIV/0!			
Avanzo o disavanzo di esercizio				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
Ricavi vendita banco				#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% gradimento della qualità (indagine)				#DIV/0!							
				0,00							
				0,00							
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Tasso di fedeltà (con ricetta)	(n° ricette/utenti)						#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Copertura delle richieste (n° consegne differite/n° ricette)							#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste in tempo reale (prodotti e farmaci venduti in tempo reale/ prodotti e farmaci richiesti)							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio consegna medicinali mancanti (in gg)							#DIV/0!	24,00	24,00	0,00	OK
Tempo media di attesa in coda (in minuti)							#DIV/0!	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (costo del Processo)	(provento / costo del Processo)						#DIV/0!		45,12%	45,12%	OK
Provento medio per ricetta (provento complessivo da ricette/n. ricette)	(Provento complessivo da ricette/n. ricette)						#DIV/0!		€ 19,08	€ 19,08	OK
Avanzo o disavanzo di esercizio							#DIV/0!		€ 0,00	€ 0,00	OK
% extra farmaci (banco/proventi di competenza)	(ricavi vendita banco/proventi di competenza)						#DIV/0!		0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità											
% gradimento della qualità	(indagine)						#DIV/0!		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato											

Ad integrazione della scheda verrà redatto report sui servizi erogati dalla Farmacia Comunale

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizi sociali							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 33								
Gestire le problematiche abitative								
Finalità del Processo								
Assicurare, informare e orientare i cittadini -attraverso il sindacato degli inquilini- sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi diretta secondo le indicazioni della Regione e del Comune								
Stakeholder								
Cittadinon difficoltà abitative e sindacato degli inquilini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705		
h apertura settimanale	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	0,00%	0,00%
N° domande accolte	122,00	111,00	133,00	122,00	115,00	125,00	2,46%	8,70%
N° domande presentate ammissibili	125,00	112,00	147,00	128,00	140,00	139,00	8,59%	-0,71%
N° richieste informazioni evase								
N° richieste informazioni ricevute								
N. domande controllate	12	11	13	12,00	13,00	36,00	200,00%	176,92%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta				0,00				
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione*	93	164	145	134,00	120	85	-36,57%	-29,17%
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 265.921,00	€ 266.072,00	€ 262.431,00	€ 264.808,00	€ 247.335,30	€ 155.040,28	-41,45%	-37,32%
N° utilizzatori dei servizi	125,00	112,00	147,00	128,00	120,00	147,00	14,84%	22,50%
Proventi esterni (finanziamenti)	€ 134.994,85	€ 114.768,21	€ 122.741,90	€ 124.168,32	€ 60.000,00	€ 66.254,42	-46,64%	10,42%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				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%	38,89%	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				95,31%	82,14%	89,93%	7,79%	OK
Capacità di risposta (n. richieste informazioni evase / n. richieste informazioni ricevute)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta				0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				134,00	120	85	-35,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio utilizzatori dei servizi (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)				€ 2.068,81	€ 2.061,13	€ 1.054,70	-€ 1.006,43	OK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 15,64	€ 13,99	€ 8,76	-€ 5,23	OK
Indicatori di Qualità								
% controlli (n. domande controllate/n. domande)				9,84%	11,30%	29%	0,17	OK
Analisi del risultato								

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2010		
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17680	17.705		
N° iniziative diffuse (1)	86,00	97,00	97,00	93,33	40,00	105,00	12,50%	162,50%
N° iniziative attivate	71,00	84,00	84,00	79,67	60,00	60,00	-24,69%	0,00%
N° partecipanti incontri	700,00	610,00	610,00	640,00	600,00	630,00	-1,56%	5,00%
N° incontri	12,00	9,00	9,00	10,00	12,00	12,00	20,00%	0,00%
N° comunicati stampa	57,00	63,00	63,00	61,00	40,00	40,00	-34,43%	0,00%
N. affissioni e pubblicazioni informazioni sul sito	63	67	67	65,67	70,00	80,00	21,83%	14,29%
Indici di Tempo								
n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa	15	15	15	15,00	10	10	-33,33%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 43.369,00	€ 33.998,00	€ 41.825,00	€ 39.730,67	€ 45.269,39	€ 67.120,54	68,94%	48,27%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di diffusione delle iniziative (iniziative diffuse/ iniziative attivate)				117,15%	150,00%	175,00%	25,00%	OK
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)				64,00	50,00	52,50	2,50	OK
N. comunicati stampa				61,00	40,00	40,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)				15,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 2,35	€ 2,56	€ 3,79	€ 1,23	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Analisi del risultato								

(1) Le iniziative diffuse comprendono anche campagne con materiale realizzato da altri soggetti (Enti, Associazioni, Ecc.) Per le iniziative comunali la diffusione è al 100%. L'aumento del costo del processo è legato all'imputazione al servizio di una figura prima non conteggiata (dipendente del Comune) e alla presenza nell'ultima parte dell'anno, di una nuova resp. del servizio in condivisione con la P.I.

Comune di					ANNO	2011			
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.705			
N. ricorsi	29,00	54,00	17,00	33,33	15,00	19,00	-43,00%	26,67%	
N. sanzioni	1881,00	2393,00	2171,00	2148,33	2200,00	2375,00	10,55%	7,95%	
N. solleciti inviati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. sanzioni non pagate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. verbali incassati	1.396,00	1.578,00	1.514,00	1.496,00	1.600,00	1.591,00	6,35%	-0,56%	
N. verbali emessi	1.881,00	2.393,00	2.171,00	2.148,33	2.200,00	2.375,00	10,55%	7,95%	
Indici di Tempo									
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio incasso sanzioni (gg)	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
€ incassati totali	€ 126.000,00	€ 128.000,00	€ 151.547,86	€ 135.182,62	€ 140.000,00	€ 153.015,77	13,19%	9,30%	
€ accertati	€ 155.249,45	€ 213.492,44	€ 181.232,64	€ 183.324,84	€ 180.000,00	€ 231.501,90	26,28%	28,61%	
€ incassati a ruolo	€ 24.575,41	€ 27.090,76	€ 51.133,74	€ 34.266,64	€ 40.000,00	€ 34.957,84	2,02%	-12,61%	
€ accertati a ruolo	€ 239.529,81	€ 416.088,14	€ 202.230,66	€ 285.949,54	€ 200.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%	
€ incassati nei termini	€ 101.424,59	€ 100.909,24	€ 100.414,12	€ 100.915,98	€ 100.000,00	€ 93.233,92	-7,61%	-6,77%	
costo del processo	€ 124.662,00	€ 123.335,00	€ 123.913,00	€ 123.970,00	€ 125.071,43	€ 144.585,76	16,63%	15,60%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. ricorsi persi	6	6	7	6,33	6	6	-5,26%	0,00%	
N. ricorsi presentati	29	54	17	33,33	15	19	-43,00%	26,67%	
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia (n. ricorsi /n. sanzioni)					1,55%	0,68%	0,80%	0,12%	NOOK
Tasso di sollecito (n. ricorsi /n. sanzioni non pagate)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero (verbalmente emessi)					69,64%	72,73%	66,99%	-5,74%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)					0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio incasso sanzioni (gg)					45	45	45	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% Incasso sanzioni amministrative totali/€ accertati (€ incassati)					73,74%	77,78%	66,10%	-11,68%	NOOK
% incasso a seguito sollecito* (€ incassati a ruolo/€ accertati a ruolo)					11,98%	20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassati nei termini / € accertati)					55,05%	55,56%	40,27%	-15,28%	NOOK
Costo pro capite (costo processo / popolazione)					€ 7,32	€ 7,07	€ 8,17	€ 1,10	OK
Indicatori di Qualità									
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)					19,00%	40,00%	31,58%	-8,42%	OK
Analisi del risultato									

E' SCESO L'INCASSATO ANCHE IN RAGIONE DELLA MANCATA EMISSIONE DEL RUOLO A SEGUITO DELLA RECENTE INDIVIDUAZIONE DELLA SOCIETA' CHE SI OCCUPA DEL RECUPERO CREDITI E LA CONSEQUENTE ESIGENZA DI RIALLINEARE LE PROCEDURE, OLTRE AL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO DELL'ANNO

Comune di					ANNO	2011		
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.889	17.365	17.365	17206,33	17.680,00	17.687,00		
h apertura settimanale	11	14	14	13,00	14	14	7,69%	0,00%
N. domande accolte, permessi di costruire	41	26	51	39,33	26	26	29,66%	96,15%
N. domande presentate ammissibili	41	26	51	39,33	26	26	29,66%	96,15%
n. richieste integrazioni	37	41	17	31,67	32	36	-46,32%	-46,88%
N. domande presentate	41	26	70	45,67	26	46	53,28%	169,23%
N° richieste accesso atti evase	51	60	61	57,33	88	0	6,40%	-30,58%
N° richieste accesso atti ricevute	51	60	61	57,33	88	90	6,40%	-30,58%
N° controlli DIA	298	214	212	241,33	264	254	-12,15%	-19,70%
N° DIA presentate	298	214	212	241,33	264	254	-12,15%	-19,70%
Indici di Tempo								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio elaborazione certificati di destinazione urbanistica	25	18	7	16,67	7	3,2	-58,00%	0,00%
N° pratiche ricevute	339	240	282	287,00	290	280	-1,74%	-2,76%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	41,00	26,00	70,00	45,67	55,00	46	53,28%	27,27%
Costo del processo	€ 222.029,00	€ 209.275,00	€ 224.677,00	€ 218.660,33	€ 185.752,96	€ 187.880,27	2,75%	20,95%
Oneri urbanizzazione	€ 2.101.044,00	€ 1.154.071,00	€ 917.000,00	€ 1.390.705,00	€ 650.000,00	€ 571.580,00	-34,06%	41,08%
N° titoli abilitativi rilasciati	41	26	51	€ 39,33	50	46	29,66%	2,00%
Agibilità	66	44	70	€ 60,00	60	44	16,67%	16,67%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				36,11%	38,89%	38,89%	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				69,34%	123,08%	78,26%	-44,82%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)				60	60	60	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				30	30	30	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				10	10	10	0,00	OK
Tempo medio elaborazione certificati di destinazione urbanistica				17	7	3	-0,04	NOOK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0%	0%	0%	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (pratiche evase)				(costo del processo /N. € 4.788,18	€ 3.377,33	€ 3.209,67	-€ 167,66	OK
Proventi urbanizzazione (titoli abilitativi rilasciati)				(Oneri urbanizzazioni/N. € 35.356,91	€ 13.000,00	€ 17.980,39	€ 4.980,39	OK
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)				€ 12,71	€ 10,51	€ 12,94	€ 2,43	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
Non è possibile stimare l'andamento delle pratiche edilizie nell'anno 2011 stante il momento di crisi dell'attività edilizia e il notevole calo delle richieste in questo primo semestre. Ogni previsione credo sarebbe solo in negativo rispetto alla media.								

Comune di					ANNO	2010				
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td><i>Edilizia Privata ed Urbanistica</i></td></tr> <tr><td><i>Suap</i></td></tr> </table>							<i>Edilizia Privata ed Urbanistica</i>	<i>Suap</i>
<i>Edilizia Privata ed Urbanistica</i>										
<i>Suap</i>										
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										
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	16.527	16.899	17.365	16930,33	17.700	17.687				
N° domande evase	719	743	767	743,00	837	868	3,23%	-8,36%		
N° domande pervenute	719	743	767	743,00	837	868	3,23%	-8,36%		
N. domande presentate ammissibili	719	743	767	743,00	837	868	3,23%	-8,36%		
N° domande gestite on-line				0,00						
h apertura settimanale	11	14	14	13,00	14	14	7,69%	0,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio risposta (in gg)	30	35	20	28,33	20	20	-29,41%	0,00%		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 206.037,00	€ 176.905,00	€ 167.947,00	183629,67	€ 159.223,19	#####	-31,54%	-21,05%		
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0				
Indici di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine)										
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%	100,00%	0,00%	OK	
% di richieste gestite on line on line/domande pervenute (domande gestite on line)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					36,11%	38,89%	38,89%	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio risposta (giorni)					28	20	20	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 10,85	€ 9,00	€ 7,11	-€ 1,89	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine)							0,00%	€ 0,00	OK	
Analisi del risultato										

commento sintetico sui risultati

Comune di						ANNO	2011		
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Affari generali								
Servizio	Scuola								
Ufficio/Centro di Costo									
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17700	17.705	-4,60%	0,03%	
N. ore per attività integrative	2500	2450	2400	2450,00	2300	2350	-4,08%	2,17%	
N. ore complessive di attività didattica	90860	92548	97588	93665,33	91000	91234	-2,60%	0,26%	
N° ore sostegno	9561	9116	9150	9275,67	9260	9340	0,69%	0,86%	
N° attività integrative attivate (progetti p.o.f.)	15	12	13	13,33	13	13	-2,50%	0,00%	
N° utenti (alunni frequentanti le scuole)	1419	1390	1530	1446,33	1560	1560	7,86%	0,00%	
N° alunni hp	28	28	33	29,67	29	29	-2,25%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi e/o tempo attivazione servizio (in gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
costo processo	€ 153.930,00	€ 155.023,00	€ 168.870,00	€ 159.274,33	€ 140.000,00	128.106,94	-19,57%	-8,50%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)									
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%	2,53%	2,58%	0,05%	OK
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					312,66	319,31	322,07	2,76	OK
Durata media attività integrativa (ore per attività integrative/n. attività integrative attivate)					183,75	176,92	180,77	3,85	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi e/o tempo attivazione servizio					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio del processo/n. utenti* (costo complessivo)					€ 110,12	€ 89,74	€ 82,12	-€ 7,62	OK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)					€ 9,41	€ 7,91	€ 7,24	-€ 0,67	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2011			
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705			
N. iniziative finanziate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. iniziative turistiche	8	13	13	11,33	10	11	-2,94%	10,00%	
Popolazione turistica	91000	257000	257000	201666,67	185000	275000	36,36%	48,65%	
N° partecipanti iniziative turistiche	102800	275000	275000	217600,00	200000	285300	31,11%	42,65%	
N° iniziative turistiche comunali	1	3	3	2,33	4	4	71,43%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 17.336,00	€ 13.589,00	€ 16.720,00	€ 15.881,67	€ 25.000,00	€ 24.979,51	57,29%	-0,08%	
Costo complessivo delle iniziative									
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00						
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine telefonica Proloco e Consorzio dei Navigli)				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%		0,00%	0,00%	OK
Capacità attrattiva turistica/popolazione (popolazione)					1191,39%	1046,38%	1553,23%	506,85%	OK
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative turistiche)					19200,00	20000,00	25936,36	5936,36	OK
Grado di sostegno comunale turistiche comunali / N. iniziative turistiche complessive (N. iniziative)					20,59%	40,00%	36,36%	-3,64%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche					0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio delle iniziative delle iniziative/iniziativa realizzate (Costo complessivo)					€ 0,00	€ 0,00	0	€ 0,00	OK
Costo unitario del servizio del processo/n. turisti (costo complessivo)					€ 0,08	€ 0,14	€ 0,09	-€ 0,04	OK
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)					€ 0,94	€ 1,41	€ 1,41	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi presso Proloco e Consorzio dei Navigli (indagine telefonica)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% gradimento dei servizi (indagine presso utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									

Le iniziative che hanno inciso nel triennio significativamente sulla popolazione turistica sono la fiera (100.000 partecipanti ca. per edizione) ed il Concorso Comuni Fioriti (distribuzione di ca. 160.000 pubblicazioni con pagina dedicata alla città nelle fiere florovivaistiche e nei 100 Comuni partecipanti all'iniziativa)

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705		
N. posti occupati strutture residenziali (giornate fatturate)	15568	15804	15715	15695,67	15600	15798	0,65%	1,27%
N. posti disponibili (giornate massime fatturabili)	16060	16060	16060	16060,00	16060	16060	0,00%	0,00%
N. posti disponibili (posti autorizzati ed accreditati)	44	44	44	44,00	44	44	0,00%	0,00%
N° richieste pervenute (lista d'attesa ?)	24	30	33	29,00	30	51	75,86%	70,00%
N. ammissioni	22	21	21	21,33	17	29	35,94%	70,59%
N. iniziative ricreative realizzate *								
N. iniziative ricreative programmate *								
Presenza media Centro diurno								
Posti disponibili Centro Diurno								
N° utenti	63	64	64	63,67	60	74	16,23%	23,33%
Indici di Tempo								
Tempo medio risposta Lista d'attesa per le strutture residenziali (espresso in mesi)	24	24	24	24,00	24	24	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 2.143.547,00	€ 2.194.701,00	€ 2.249.610,00	€ 2.195.952,67	€ 2.332.795,68	€ 1.736.927,36	-20,90%	-25,54%
Proventi totali di competenza	€ 1.245.256,96	€ 1.283.583,07	€ 1.341.045,66	€ 1.289.961,90	€ 1.309.000,00	€ 1.341.355,77	3,98%	2,47%
€ integrazione comune (saldo tra entrate e uscite essendo in gestione diretta)	-€ 898.290,04	-€ 911.117,93	-€ 908.564,34	-€ 905.990,77	-€ 1.023.795,68	-€ 395.571,59	-56,34%	-61,36%
Proventi da rette	€ 608.968,65	€ 659.731,15	€ 723.194,20	€ 663.964,67	€ 729.000,00	€ 736.644,30	10,95%	1,05%
Proventi da Fondo Sanitario (di cui del totale)	€ 626.993,80	€ 614.995,39	€ 613.399,86	€ 618.463,02	€ 580.000,00	€ 604.711,47	-2,22%	4,26%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0	21,52		#RIF!	#RIF!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine su parenti: somma valori da abbastanza a moltissimo)	88%			88%	95%		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (ospiti: somma valori da abbastanza a moltissimo)	69%			69%	70%		-100,00%	-100,00%
% gradimento medio	79%			79%	83%		-100,00%	-100,00%
N. cadute		46	28	37,00	50	16	-56,76%	-68,00%
N. ricoveri ospedalieri su cadute		1		1,00	2	1	0,00%	-50,00%
N. insorgenze piaghe da decubito nell'anno		1		1,00	2	1	0,00%	-50,00%
N. ricoverati	63	64	78	68,33	63	74	8,29%	17,46%
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (giornate fatturate/giornate massime fatturabili)	97,73%	97,14%	98,37%	1,23%	OK			
Lista d'attesa (richieste pervenute/posti disponibili)	65,91%	68,18%	115,91%	47,73%	NOOK			
% di utilizzo (n. posti occupati/ n. posti disponibili)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Attività di animazione RSA (N. iniziative ricreative realizzate / N. iniziative ricreative programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Media anziani che frequentano il CD (presenza media / posti disponibili)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indice di soddisfazione domanda (ammissioni / richieste)	73,56%	56,67%	56,86%	0,20%	OK			
Indice di rotazione (ammissioni / posti disponibili)	48,48%	38,64%	65,91%	27,27%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta Lista d'attesa per le strutture residenziali	24	24	24	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza / costo del processo)	58,74%	56,11%	77,23%	21,11%	OK			
Costo unitario del servizio (costo del processo/giornate fatturate)	€ 139,91	€ 149,54	€ 109,95	-€ 39,59	OK			
Retta media di struttura (proventi da rette/giornate fatturate)	€ 42,30	€ 46,73	€ 46,63	-€ 0,10	NOOK			
Contribuzione sanitaria media giornaliera (fondo sanitario / giornate fatturate)	€ 39,40	€ 37,18	€ 38,28	€ 1,10	OK			
Costo unitario (costo processo/utenti)	€ 34.491,40	€ 38.879,93	€ 23.471,99	-€ 15.407,94	NOOK			
Retta media di struttura (proventi di competenza/utenti)	€ 10.428,76	€ 12.150,00	€ 9.954,65	-€ 2.195,35	NOOK			
Costo pro capite (costo processo / popolazione)	€ 129,73	€ 131,95	€ 98,10	-€ 33,84	OK			
% di contribuzione comunale per strutture (integrazione comune/ totale importo rette)	41,26%	43,89%	-53,70%	-97,59%	NOOK			
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	78,50%	82,50%	0,00%	-82,50%	NOOK			
% cadute con ricovero (n. ricoveri ospedalieri / n. cadute)	2,70%	4%	6,25%	2,25%	OK			
% LDP (n. insorgenze piaghe da decubito / n. ricoverati)	1,46%	3,17%	1,35%	-1,82%	OK			
Analisi del risultato								

L'indagine di gradimento 2011 è in corso.

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Affari generali, Lavori Pubblici								
Servizio	Scuola e Lavori pubblici e manutenzioni								
Ufficio/Centro di Costo									
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.257	16.889	17.200	16782,00	17.680	17.705			
Ore settimanali di utilizzo	190	190	190	190,00	190	190	0,00%	0,00%	
Ore settimanali di apertura	190	190	190	190,00	190	190	0,00%	0,00%	
N. manutenzioni effettuate	11	12	12	11,67	11	11	-5,71%	0,00%	
N. manutenzioni segnalate	11	12	12	11,67	11	11	-5,71%	0,00%	
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%	
N° impianti	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo processo	€ 101.528,00	€ 109.808,00	€ 131.318,00	€ 114.218,00	€ 130.214,20	€ 126.114,87	10,42%	-3,15%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Proventi di competenza	€ 16.633,75	€ 21.686,00	€ 19.630,43	€ 19.116,73	€ 17.000,00	€ 19.989,00			
Costi impianti	72.388,50	70.262,07	76.652,03	€ 73.100,87	90.429,68				
n. Gg. apertura impianti	210,00	210,00	210,00	€ 210,00	210,00	€ 210,00			
costo utenze	€ 55.000,00	€ 53.000,00	€ 53.000,00	€ 54.351,13	€ 57.000,00	€ 61.053,00			
totale costo manutenzioni	€ 15.262,07	€ 23.652,03	€ 23.652,03	€ 12.971,37	€ 25.429,68	7.549,03			
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)									
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)									
N. reclami e segnalazioni evase									
N. reclami e segnalazioni ricevute									
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%	100,00%	0,00%	OK
Grado di intervento manutentivo (manutenzioni effettuate/manutenzioni segnalate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					57,14%	57,14%	57,14%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (costo del processo)					147,38%	66,85%	264,79%	197,94%	OK
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 0,77	€ 1,44	€ 0,43	-€ 1,01	OK
Costo medio giornaliero (costi impianti / n° giorni apertura impianti)					€ 0,26	€ 0,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)					1,62%	0,83%	2,78%	1,96%	NOOK
Costo medio manutenzione impianti (totale costo manutenzioni / n. impianti)					€ 7.764,45	€ 8.142,86	€ 8.721,86	€ 579,00	NOOK
Indicatori di Qualità									

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

l'aumento delle spese per le utenze è dovuto a conguagli molto elevati pervenuti in corso d'anno per alcune utenze dei campi (alcuni > 10.000 €) e per l'aumento generalizzato del costo delle utenze

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17700	17.705	4,60%	0,03%
N. iniziative finanziate	3	4	5	4,00	6	6	50,00%	0,00%
N. iniziative culturali (cicli e rassegne organizzate)	10	10	9	9,67	10	10	3,45%	0,00%
N. partecipanti	4600,00	4600,00	4500	4566,67	6000	6100	33,58%	1,67%
N. iniziative culturali comunali	10	10	9	9,67	10	10	3,45%	0,00%
N. iniziative culturali accompagnate da operai	10	10	9	9,67	8	8	-17,24%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali (gg.)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 161.786,00	€ 124.002,00	€ 131.474,00	€ 139.087,33	€ 138.034,00	€ 128.988,04	-7,26%	-6,55%
Proventi di competenza (cap. 2520)	€ 1.349,00	€ 1.245,00	€ 1.050,00	1214,67	€ 1.775,00	€ 1.815,00	49,42%	2,25%
Costo complessivo delle Fiere	€ 108.374,22	€ 62.366,59	€ 59.288,35	76676,39	€ 45.982,74	€ 45.982,64	-40,03%	0,00%
Importo sponsorizzazioni Fiere PRIVATI	€ 10.270,22	€ 34.615,62	€ 14.483,08	19789,64	€ 14.800,00	€ 14.800,00	-25,21%	0,00%
Importo finanziamenti Fiere= PUBBLICI	€ 49.441,82	€ 6.354,68	€ 8.028,17	21274,89	€ 2.000,00	€ 2.000,00	-90,60%	0,00%
Proventi Fiere	€ 20.112,00	€ 18.144,41	€ 17.903,55	18719,99	€ 16.693,18	16.693,18	-10,83%	0,00%
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			

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)						41,38%	60,00%	60,00%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali)						472,41	480,00	610,00	130,00	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali / N. iniziative culturali complessive)						100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali						30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)						€ 1.936,55	€ 1.669,32	€ 1.669,32	€ 0,00	OK
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. partecipanti)						€ 30,46	€ 23,01	€ 21,15	-€ 1,86	OK
Grado di autofinanziamento delle Fiere (importo sponsorizzazioni/costo totale fiere)						25,81%	32,19%	32,19%	€ 0,00	NOOK
Grado di finanziamento delle Fiere (importo finanziamento/costo totale fiere)						27,75%	4,35%	4,35%	€ 0,00	NOOK
% copertura fiere (proventi/ costo totale fiere)						24,41%	36,30%	36,30%	€ 0,00	NOOK
Incidenza costo fiera sul costo processo (costo totale fiere/ costo processo)						55,13%	33,31%	35,65%	€ 0,02	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)						€ 8,22	€ 7,80	€ 7,29	-€ 0,51	OK
Indicatori di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)						0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK

Analisi del risultato	
-----------------------	--

commento sintetico sui risultati

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Servizi sociali e Lavori pubblici</i>							
Servizio	<i>Manutenzioni</i>							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 43								
Edilizia Residenziale Pubblica								
Finalità del Processo								
Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica								
Stakeholder								
Cittadini con difficoltà abitative								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705		
N. alloggi occupati	40	40	40	40,00	40	39	-2,50%	-2,50%
N. alloggi disponibili (alloggi occupati e non)	40	40	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%
N. richieste alloggi (nr. domande in graduatoria)	51	77	87	71,67	75	91	26,98%	21,33%
N. cambio alloggi (attenzione riguardano anche alloggi aler)	3	1	0	1,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. alloggi E.R.P.	40	40	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%
N. alloggi totali	40	40	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%
N° utenti (nr. occupanti contando 1 per nucleo familiare)	40	40	40	40,00	40	39	-2,50%	-2,50%
N° morosi	12	13		8,33			-100,00%	#DIV/0!
Nr. alloggi assegnati	2	3	1	2,00	1	2	0,00%	100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio in mesi)	24	24	24	24,00	24	24	0,00%	0,00%
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni	72	72	72	72,00	72	72	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Proventi	€ 20.270,53	€ 29.908,45	€ 30.000,00	€ 26.726,33	30.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo*	€ 75.201,00	€ 69.029,00	€ 84.910,00	€ 76.380,00	€ 70.313,25	€ 71.254,90	-6,71%	1,34%
COST-DRIVER	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI		#RIFI	#RIFI
€ integrazione	€ 0,00			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° contratti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ Costi manutenzione ERP	€ 9.994,56	€ 15.734,00	€ 15.734,00	€ 13.820,85	€ 26.126,40	30.558,41	121,10%	16,96%
€ Costo complessivo manutenzioni	€ 974.645,85	€ 791.590,74	€ 1.659.067,37	€ 1.141.767,98	€ 733.484,43	733484,43	-35,76%	0,00%
€ incassati su morosità				€ 0,00				
€ morosità accertate				€ 0,00				
Indici di Qualità								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% di occupazione degli alloggi ERP (alloggi occupati/alloggi disponibili)	100,00%	100,00%	97,50%	-2,50%	NOOK			
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richieste alloggi)	55,81%	53,33%	43,96%	-9,38%	NOOK			
Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. richieste)	1,86%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
% di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% di morosità (morosi/utenti)	20,83%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio locazione* (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)	24	24	24	0,00	OK			
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni	72	72	72	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Tasso di morosità (importo morosità/proventi)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Integrazione media per morosi incolpevoli (€ di integrazione/ morosi)	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Incasso medio per alloggio locato (proventi/contratti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. contratti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Valore medio costi manutenzione (€ costi manutenzione ERP/n. alloggi ERP)	€ 345,52	€ 653,16	€ 763,96	€ 110,80	NOOK			
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 4,51	€ 3,98	€ 4,02	€ 0,05	NOOK			
% costi manutenzione (€ costi manutenzione ERP/costi complessivi manutenzione)	1,21%	3,56%	4,17%	0,60%	NOOK			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

Per quanto riguarda il costo del processo, si tratta di un discostamento non significativo che così come per il discostamento rilevato per il costo delle manutenzioni è determinato da quote di manutenzione che la Regione prevede in forma parametrica.

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Lavori Pubblici							
Servizio	Manutenzioni, Lavori Pubblici							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 44								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio, ovvero lo stabile comunale e il magazzino degli operai in relazione alle risorse economiche disponibili, completare gli interventi in corso di esecuzione.								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.200	16872,00	17.680	17.705		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	2	0	3	1,67	2	2	20,00%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	1	0	3	1,33	2	2	50,00%	0,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 4.600,40	€ 1.510,00	€ 1.984,88	2698,43	€ 7.509,78	€ 7.509,78	178,30%	0,00%
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° incontri con i cittadini				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° opere rilevanti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	3	4	3	3,33	5	5	50,00%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	3	4	3	3,33	4	4	20,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
N° interventi realizzati in ritardo	1	1	1	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° interventi programmati	4	4	6	4,67	6	6	28,57%	0,00%
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 1.930,00	€ 1.510,00	€ 1.984,88	€ 1.808,29	€ 1.560,00	€ 1.984,88	9,77%	27,24%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 7.520,00	€ 8.000,00	€ 5.524,90	€ 7.014,97	€ 5.680,00	€ 7.800,00	11,19%	37,32%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 2.670,40	€ 0,00	€ 0,00	€ 890,13	€ 5.433,63	€ 3.261,68	266,43%	-39,97%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 25.000,00	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 21.666,67	€ 20.000,00	€ 17.000,00	-21,54%	-15,00%
costo processo	€ 10.184,10	€ 11.468,40	€ 10.769,22	€ 10.807,24	€ 10.976,97	€ 14.762,97	36,60%	34,49%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	2,00	3,00	3,00	2,67	3,00	3,00	12,50%	0,00%
n. interventi effettuati	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
% gradimento dei servizi (indagine)								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				125,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				100,00%	125,00%	125,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				21,43%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				25,78%	27,46%	25,45%	-2,02%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				4,11%	27,17%	19,19%	-7,98%	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 0,64	€ 0,62	€ 0,83	21,30%	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%		0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni / n. interventi effettuati (n. ricorsi e/o)				133,33%	150,00%	150,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

il costo del processo subisce un aumento poiché i limiti imposti dal patto di stabilità costringono il servizio manutenzioni ad effettuare meno interventi programmati e la conseguenza è che aumentano gli interventi urgenti/non programmabili.

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Lavori pubblici							
Servizio	Manutenzioni, Lavori Pubblici							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 45								
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (sul patrimonio ad esclusione degli impianti sportivi, ecc.)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale e completare gli interventi in corso di esecuzione								
Stakeholder								
Cittadini, società sportive, studenti e dipendenti scolastici								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.200	16872,00	17.680	17.705		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	8	26	14	16,00	12	12	-25,00%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	8	26	14	16,00	12	12	-25,00%	0,00%
€ destinati nuove opere di competenza				0,00				
€ destinati manutenzione patrimonio esistente				0,00				
N. nuove opere realizzate				0,00				
N. nuove opere programmate				0,00				
N° incontri con i cittadini				0,00				
N° opere rilevanti				0,00				
N. manutenzioni ordinarie effettuate	149	103	85	112,33	80	80	-28,78%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	34	32	42	36,00	50	50	38,89%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione	72	72	72	72,00	72	72	0,00%	0,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	42	58	56	52,00	60	60	15,38%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 49.555,03	€ 38.996,48	€ 56.573,20	€ 48.374,90	€ 53.100,00	€ 37.505,55	-22,47%	-29,37%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 68.500,00	€ 66.060,00	€ 45.000,00	€ 59.853,33	€ 51.000,00	€ 50.000,00	-16,46%	-1,96%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 29.281,90	€ 89.396,48	€ 68.354,34	€ 62.344,24	€ 22.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 60.000,00	€ 170.750,00	€ 50.000,00	€ 93.583,33	€ 22.000,00	€ 64.000,00	-31,61%	190,91%
costo del processo	€ 101.712,00	€ 98.512,00	€ 87.770,00	€ 95.998,00	€ 86.090,57	€ 86.311,36	-10,09%	0,26%
COSI-DRIVER	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	49,00	115,00	71,00	78,33	176,00	176,00	124,68%	0,00%
n. interventi effettuati	49,00	115,00	71,00	78,33	176,00	176,00	124,68%	0,00%
% gradimento dei servizi (indagine)								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni) (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente (€ destinati nuove opere)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie) (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				312,04%	160,00%	160,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione				72,00	72,00	72,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				80,82%	104,12%	75,01%	-29,11%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				66,62%	100,00%	0,00%	-100,00%	OK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)				€ 5,69	€ 4,87	€ 4,87	0,56%	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati (n. ricorsi e/o)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Lo scarto della voce "costo pro-capite" è irrilevante e praticamente identica tra la performance realizzata e quella attesa.								

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Lavori Pubblici</u>								
Servizio	<u>Lavori Pubblici e Manutenzioni</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 47									
Gestione del verde pubblico									
Finalità del Processo									
Pianificare la gestione del verde pubblico, assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili e completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.200	16872,00	17.680	17.705			
N. manutenzioni effettuate	44	38	41	41,00	45	45	9,76%	0,00%	
N. manutenzioni programmate	44	38	41	41,00	45	45	9,76%	0,00%	
Nuove aree realizzate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Nuove aree programmate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Mq verde	261810,9	261810,9	267503,8	263708,53	267503,8	274.630,52	4,14%	42,85%	
Mq territorio	18770000,00	18770000,00	18770000,00	18770000,00	18.770.000	18.770.000	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%	
N° interventi programmati	44	38	41	41,00	40	40	-2,44%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 80.539,45	€ 79.939,45	€ 84.909,61	€ 81.796,17	€ 85.000,00	€ 103.392,60	26,40%	21,64%	
spesa programmata per manutenzioni	€ 90.000,00	€ 90.000,00	€ 126.909,61	€ 102.303,20	€ 126.000,00	€ 143.392,60	40,16%	13,80%	
Costo del processo	€ 92.823,43	€ 92.723,05	€ 91.712,81	€ 92.419,76	€ 96.868,56	€ 128.912,72	39,49%	33,08%	
COST-DRIVER	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	
Mq verde pubblico	186.562,50	186.562,50	192.255,40	188.460,13	192.255,40	195.100,40	3,52%	#RIF!	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)					1,40%	1,43%	1,46%	0,04%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)					15,63	15,13	15,51	0,38	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmata (spesa per					79,95%	67,46%	72,10%	4,64%	NOOK
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)					€ 0,49	€ 0,50	€ 0,66	€ 0,16	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 5,48	€ 5,48	€ 7,28	€ 1,80	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0%	0,00%	€ 0,00	OK

Analisi del risultato				

Il maggior costo del processo é determinato dalla maggiore area a verde a cui il servizio deve provvedere alla scadenza delle convenzioni con i lottizzanti che dopo il periodo di collaudo consegnano le aree alla P.A.; inoltre il costo del processo subisce un aumento poiché i limiti imposti dal patto di stabilità costringono il servizio manutenzioni ad effettuare meno interventi programmati e la conseguenza é che aumentano gli interventi urgenti/non programmabili.

Comune di					ANNO	2011				
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td>Sociale</td></tr> <tr><td>Servizio politiche per la famiglia</td></tr> </table>							Sociale	Servizio politiche per la famiglia
Sociale										
Servizio politiche per la famiglia										
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										
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705				
N° posti occupati	64	66	70	66,67	68	71	6,50%	4,41%		
N° posti disponibili (posti autorizzati ?)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%		
N° richieste pervenute *	88	106	106	100,00	100	100	0,00%	0,00%		
Bimbi 0-3 anni	550	590	623	587,67	623	623	6,01%	0,00%		
N° gg apertura servizio	235	235	235	235,00	235	235	0,00%	0,00%		
N° ore servizio alla settimana	52,5	52,5	52,5	52,50	52,5	52,5	0,00%	0,00%		
				€ 0,00						
				€ 0,00						
Indici di Tempo										
Tempo medio in lista di attesa (espresso in mesi)	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 862.390,00	€ 844.560,00	€ 868.078,00	€ 858.342,67	€ 883.182,05	€ 666.788,90	-22,32%	-24,50%		
Proventi di competenza	€ 245.475,01	€ 226.040,61	€ 183.471,32	€ 218.328,98	€ 200.000,00	€ 236.196,00	8,18%	18,10%		
COST-DRIVER										
Indici di Qualità										
% gradimento servizio *	79			26,33			-100,00%	#DIV/0!		
Valutazione del servizio da parte degli operatori										
INDICATORI DI PERFORMANCE										
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia										
% di utilizzo del servizio disponibili	(posti occupati/posti disponibili)			111,11%	113,33%	118,33%	5,00%	OK		
% di utenti potenziali bimbi 0-3 anni	(richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)			17,02%	16,05%	16,05%	0,00%	OK		
Lista d'attesa posti disponibili	(richieste pervenute / posti disponibili)			166,67%	166,67%	166,67%	0,00%	OK		
Giorni di apertura del servizio	(n.gg./365)			64,38%	64,38%	64,38%	0,00	OK		
Orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)				52,50	52,50	52,50	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio in lista di attesa				12,00	12,00	12,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica										
% di copertura del servizio del processo)	(provento / costo)			25,44%	22,65%	35,42%	12,78%	OK		
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				€ 12.875,14	€ 12.987,97	€ 9.391,39	-€ 3.596,58	OK		
Costo procapite del servizio / popolazione 0-3)	(costo del processo / popolazione)			€ 1.460,59	€ 1.417,63	€ 1.070,29	-34734,05%	NOOK		
Costo procapite del servizio / popolazione)	(costo del processo / popolazione)			€ 50,71	€ 49,95	€ 37,66	-€ 12,29	OK		
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)				0	0	0	0,00	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato										

commento sintetico sui risultati

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Sicurezza locale, Lavori Pubblici</u>							
Servizio	<u>Polizia locale</u>							
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.700	17.705		
N° segnali	1390	1445	1489	1441,33	1500	1500	4,07%	0,00%
Km strade urbane	90,20	90,30	90,99	90,50	90,99	90,99	0,55%	0,00%
N° segnali sostituiti	15	15	17	15,67	20	21	34,04%	5,00%
N° interventi effettuati = PROGRAMMATI	80	79	76	78,33	75	75	-4,26%	0,00%
N° interventi programmati SEGNALETICA TEMPORANEA + PIANO	80	79	76	78,33	75	75	-4,26%	0,00%
Indici di Tempo								
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo ESCLUSA LA VERTICALE	€ 104.786,00	€ 106.824,00	€ 108.436,00	€ 106.682,00	€ 107.325,46	€ 105.820,82	-0,81%	-1,40%
Costo segnaletica VERTICALE (TITOLO 2°)	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 5.909,88	€ 4.636,63	€ 7.500,00	€ 7.500,00	61,76%	0,00%
COST-DRIVER								
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								
N° segnalazioni cartelli non conformi CdS								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (n. segnali /km strade urbane)				15,93	16,49	16,49	0,00%	OK
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)				1,09%	1,33%	1,40%	0,07%	OK
Grado di realizzazione dello Schema effettuati / n. interventi programmati ?)			(n. interventi)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati ?)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio della segnaletica per km (strade urbane)			(costo segnaletica/km)	€ 51,24	€ 82,43	€ 82,43	€ 0,00	OK
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)				€ 6,30	€ 6,06	€ 5,98	-€ 0,09	OK
Costo medio per km della viabilità (processo/km strade)			(costo del)	€ 1.178,85	€ 1.179,53	€ 1.162,99	-€ 16,54	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00	0,00%	0,00	0,00	OK
N. segnalazioni di cartelli non conformi al CdS				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2010			
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.889	17.365	17.365	17206,33	17.000	17.687			
N° domande accolte	621	654	676	650,33	756	784	20,55%	3,70%	
N° domande presentate	719	743	767	743,00	837	868	16,82%	3,70%	
N° attività presenti sul territorio	837	857	878	857,33	892	892	4,04%	0,00%	
Nuove attività insediate	46	53	42	47,00	29	30	-36,17%	3,45%	
Attività cessate	30	33	21	28,00	16	17	-39,29%	6,25%	
N° commercio di vicinato	143	140	141	141,3333333	145	145	2,59%	0,00%	
N° attività commerciali	305	319	341	321,6666667	356	356	10,67%	0,00%	
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	424	437	460	440,3333333	479	479	8,78%	0,00%	
h apertura settimanale	11	14	14	8,333333333	14	14	68,00%	0,00%	
				0					
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio autorizzazioni	30	25	20	25,00	20	20	-20,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 94.528,00	€ 83.121,00	€ 83.277,00	€ 86.975,33	€ 80.203,99	€ 82.969,63	-4,61%	-0,37%	
COST-DRIVER									
Indici di Qualità									
% gradimento servizio									
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				87,53%	90,32%	90,32%	0,00%	OK	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				5,48%	3,25%	3,36%	0,11%	OK	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				3,27%	1,79%	1,91%	0,11%	NOOK	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				43,94%	40,73%	40,73%	0,00%	OK	
N licenze attive - autorizzazioni* (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				2,56%	2,82%	2,71%	-0,11%	NOOK	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				23,15%	38,89%	38,89%	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio autorizzazioni*				25,00	20,00	20,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio (costo del processo / n.attività)				€ 101,45	€ 93,36	€ 93,02	-€ 0,34	OK	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 5,05	€ 4,90	€ 4,69	-€ 0,21	OK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK	
Analisi del risultato									

commento sintetico sui risultati

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<u>Finanziario</u>							
	<u>Economato</u>							
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.								
Stakeholder								
Uffici comunali								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17705,00		
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 326.663,10	€ 341.272,46	€ 313.717,59	€ 327.217,72	€ 361.000,00	€ 526.029,43	60,76%	45,71%
Spesa complessiva acquisti ente (impegni spesa beni e servizi . Int. 02 e 03 a consuntivo)	€ 6.394.300,00	€ 6.790.957,00	€ 6.643.649,97	€ 6.609.635,66	€ 7.000.000,00	€ 6.863.347,38	3,84%	-1,95%
N° dipendenti del servizio	1,83	1,83	1,83	1,83	1,83	1,83	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	114,00	114,00	114,00	114,00	114,00	115,00	0,00%	#RIFI
Indici di Tempo								
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (vedi nota)	17	17	15	16,33	15	15	-8,16%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 93.329,00	€ 115.483,00	€ 115.503,00	€ 108.105,00	€ 88.687,00	€ 106.696,26	-1,30%	20,31%
COST-DRIVER								
Andamento spese telefoniche (aggiungere carta, riviste, piccola can)	€ 25.550,00	€ 23.200,00	€ 21.299,90	€ 23.349,97	€ 25.800,00	€ 25.000,00	7,07%	-3,10%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								
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)				4,95%	5,16%	7,66%	2,51%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				1,61%	1,61%	1,61%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio acquisti su richieste da uffici*				16	15	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 59.073,77	€ 48.462,84	€ 58.303,97	€ 9.841,13	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 6,39	€ 5,02	€ 6,03	€ 1,02	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK

Analisi del risultato
Per i consumi di cancelleria, carta, stampati (buste) il Servizio Economato, individuato il fornitore, nelle modalità previste dalle normative, inoltra richieste periodiche (trimestrali) a tutti gli uffici al fine di conoscerne le esigenze. Le richieste degli uffici vengono evase nell'arco di 15 gg. Il materiale di consumo (toner fax, inchiostro calcolatrici, toner e matrici risograph etc) è sempre disponibile presso il servizio economato grazie all'atenuta di un registro di carico e scarico. Al termine della scorta il servizio procede autonomamente al rifornimento in relazione ai consumi. Per gli arredi e le attrezzature il servizio economato raggruppa le richieste avanzate dagli uffici e periodicamente, in base all'ammontare della spesa, effettua trattative e/o gare. I tempi di evasione delle richieste variano in relazione alle disponibilità di bilancio e/o all'autorizzazione di acquisto da parte del Responsabile del Settore Finanziario.

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17700	17.705	-4,60%	0,03%
N° contratti gestiti dal servizio contratti	42	42	32,00	38,67	14	19,00	-50,86%	35,71%
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	115,00	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	30	30	-18,18%	0,00%
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	€ 18.473,00	€ 18.179,00	€ 18.621,00	€ 18.424,33	€ 18.623,82	€ 17.567,10	-4,65%	-5,67%
COST-DRIVER								
Indici di Qualità								
% gradimento servizio contratti	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%
N° ricorsi	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%
N° contratti-appalti gestiti dall'ente	85	79	61	75,00	55	55	-26,67%	0,00%
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%	0,87%	0,00%	OK
Personale contratti del servizio/n. contratti			(n. dipendenti)	2,59%	7,14%	5,26%	-1,88%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta su richieste da uffici				36,67	30	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti			(costo)	€ 18.424,33	€ 18.623,82	€ 17.567,10	-€ 1.056,72	OK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione)			(costo)	€ 1,09	€ 1,05	€ 0,99	-€ 0,06	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio contratti interna)			(indagine)	0,00		0,00	0,00	OK
Qualità della gestione contratti - appalti)			(n. ricorsi / n.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

commento sintetico sui risultati

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17700	17.705		
N° postazioni hardware	80,00	85,00	88,00	84,33	90,00	91,00	7,91%	1,11%
N° servizi on line	10,00	14,00	17,00	13,67	18,00	19,00	39,02%	5,56%
N° servizi dell'ente	47,00	48,00	48,00	47,67	50,00	50,00	4,90%	0,00%
N° totale dipendenti	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00	0,00%	0,00%
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
N° interventi di supporto realizzati	4450,00	4450,00	4450,00	4450,00	4500,00	4560,00	2,47%	1,33%
N° interventi di supporto richiesti	4500,00	4500,00	4500,00	4500,00	4500,00	4560,00	1,33%	1,33%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (ORE)	24	24	24	24,00	24	24	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
COSTO PROCESSO	€ 227.786,00	€ 214.034,00	€ 258.288,00	€ 233.369,33	€ 255.443,98	240.443,63	3,03%	-5,87%
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00					
Indici di Qualità								
% gradimento servizio								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				0,73	0,78	0,79	0,01	OK
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi dell'Ente)				28,67%	36,00%	38,00%	2,00%	OK
% Personale servizio/n.dipendenti			(n. dipendenti del	1,74%	1,74%	1,74%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio CED supporto realizzati / n. interventi richiesti)			(n. interventi di	98,89%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti*				24,00	24	24,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti)		(costo		€ 116.684,67	€ 127.721,99	€ 120.221,82	-€ 7.500,18	OK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione)		(costo		€ 13,79	€ 14,43	€ 13,58	-€ 0,85	OK
Costo unitario postazione complessivo del processo/n. postazioni)		(costo		€ 2.767,23	€ 2.838,27	€ 2.642,24	-€ 196,03	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio		(indagine interna)		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2011			
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									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17700	17.705			
N° atti protocollati in Uscita dal servizio									
N° atti protocollati in uscita complessivamente									
N° totale dipendenti	115,00	115,00	114,00	114,67	115,00	115,00	0,29%	0,00%	
N° atti da archiviare (numero faldoni)	212,00	218,00	200,00	210,00	200,00	200,00	-4,76%	0,00%	
N° atti archiviati	212,00	218,00	200,00	210,00	200,00	200,00	-4,76%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%	
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	0,5	-40,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (giorni)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (giorni)	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
costo processo	201.607,00	199.602,00	204.912,00	202040,33	€ 283.000,00	285.416,71	41,27%	0,85%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00						
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%	
n. segnalazioni atti mancanti in archivio di deposito o storico	0	0	0	0,00	2	0	0,00	-100,00%	
n. errori di smistamento atti	50	50	50	50,00	50	45	-10,00%	-10,00%	
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)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio* (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Personale servizio/(n.dipendenti) (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					2,62%	2,61%	2,61%	0,00%	OK
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	0,50	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente*					2,00	2	2,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					5,00	5	5,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 67.346,78	€ 94.333,33	€ 95.138,90	€ 805,57	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 11,94	€ 15,99	€ 16,12	€ 0,13	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
n. segnalazioni atti mancanti in archivio					0,00	2	0,00	-2,00	OK
n. errori di smistamento atti					50,00	50	45,00	-5,00	OK
Analisi del risultato									

IL COSTO DEL PROCESSO E' AUMENTATO PER L'INSERIMENTO AL 100% DI UNA DIPENDENTE SUL COSTO DEL SERVIZIO E DI UN'ALTRA AL 70%, CHE PRIMA NON ERANO STATE INSERITE NEI COSTI DEL PERSONALE

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Affari generali								
Servizio	Segreteria, messi e protocollo								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 58									
Gestire la Segreteria									
Finalità del Processo									
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria									
Stakeholders									
Uffici comunali e Organi istituzionali									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.705	17.705	4,60%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0,00%	0,00%	
N° totale dipendenti	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00	115,00	0,00%	0,00%	
N. atti pubblicati Albo Pretorio on line	0,00	1.767,00	2.010,00	1259,00	1.600,00	1.791,00	42,26%	11,94%	
N. atti pubblicati Albo Pretorio on line di provenienza esterna	0,00	245,00	850,00	365,00	500,00	667,00	82,74%	33,40%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (gg. da richiesta pubblicazione)	2	2	1	1,67	1	1	-40,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
COSTO PROCESSO	€ 133.919,00	128.411,00	128.726,00	130352,00	€ 127.970,36	189.913,73	45,69%	48,40%	
COST-DRIVER		0,00	0,00	0,00	0,00				
% gradimento servizio									
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)					28,99%	31,25%	37,24%	5,99%	OK
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					3,48%	3,48%	3,48%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti					1,67	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti (costo complessivo)					€ 32.588,00	€ 31.992,59	€ 47.478,43	€ 15.485,84	NOOK
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)					€ 7,70	€ 7,23	€ 10,73	€ 3,50	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

PER IL CRITERIO DEL CONTEGGIO AL 100% DEL PERSONALE NELLE SCHEDE DI PROCESSO, SI SONO AGGIUNTI I DUE MESSI COMUNALI, CHE HANNO COMPORATO UN AUMENTO DEI COSTI NELLA SCHEDA (ANCHE SE NON DE FACTO, IN QUANTO FIGURE GIÀ OPERANTI NEGLI ANNI PRECEDENTI)

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Finanziario								
Servizio	Personale								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 59									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	16.527	16.889	17.365	16927,00	17.680	17.705			
N. ore straordinario	12.183	13.323	12.250	12585,33	13.000	11450,00	-9,02%	-11,92%	
Tot. Ore servizio	158.179	161.796	163.862	161279,00	168.000	177.228	9,89%	5,49%	
N° dipendenti del servizio	2,97	2,83	2,83	2,88	2,83	2,03	-29,43%	-28,27%	
N° totale dipendenti	114,00	114,00	114,00	114,00	114,00	116,00	1,75%	1,75%	
N. ore straordinario remunerate				0,00					
N. dipendenti formati				0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta su quesiti	13,5	13,5	13,5	13,50	13,5	13,5	0,00%	0,00%	
Tempo medio liquidazione salario accessorio su progetti	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%	
				0,00					
				0,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 168.815,00	€ 168.961,00	€ 178.151,00	€ 171.975,67	€ 165.000,00	€ 177.490,29	3,21%	7,57%	
N° cedolini	1.737,00	1.771,00	1.760,00	1.756,00	1.780,00	1.766,00	0,57%	-0,79%	
COST-DRIVER	0,00	0,00	0,00	0,00	2,85		#DIV/0!	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00					
N° variazioni	5813	6804	5985	6200,67	6050	6.613,00	6,65%	9,31%	
N° elaborazioni stipendiali	26	26	26	26,00	26	26	0,00%	0,00%	
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Addetti su popolazione (popolazione / nr. dip. servizio)					5884,24	6247,35	8721,67	247432,51%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/ n.dipendenti)					2,52%	2,48%	1,75%	-0,73%	OK
% ore straordinario (ore straordinario/ monte ore)					7,80%	7,74%	6,46%	-1,28%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su quesiti (giorni)					13,5	13,5	13,5	0,00	OK
Tempo medio liquidazione salario accessorio su progetti (giorni)					12,0	12,0	12,0	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti (costo complessivo)					€ 1.508,56	€ 1.447,37	€ 1.530,09	€ 82,72	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 10,16	€ 9,33	€ 10,02	€ 0,69	NOOK
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)					€ 97,94	€ 92,70	€ 100,50	7,81	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% rettifiche* (n. variazioni/ n. elaborazioni stipendiali)					238,49	232,69	254,35	21,65	NOOK

L'indicatore di efficacia "addetti su popolazione" è stato inserito in formula come "popolazione su addetti" (altrimenti il valore visualizzato sarebbe sempre stato uguale a zero, a scapito della leggibilità dello stesso); Nell'indicatore di qualità "% rettifiche" sono conteggiate, fra le variazioni: gli inserimenti manuali di voci variabili (per erogazione produttività o per altri eventi che riguardano lo stipendio del singolo dipendenti) sulla procedura stipendi e variazioni manuali sulla procedura Rilevamento presenze (es. mancate timbrature di tutto il personale dell'ente). Tutte variabili sulle quali l'Ufficio non ha potere di intervento (non potendo essere responsabile né delle somme che viene richiesto siano inserite a cedolino né delle dimenticanze delle timbrature dei colleghi, per rimanere agli esempi fatti).