

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione	2008	2009	2010	2011	
Popolazione residente al 31/12	19.601	19.898	20.190	20.200	
di cui popolazione straniera	2.318	2.631	2.981		
Descrizione	2008	2009	2010	Saldo Naturale	
nati nell'anno	231	244	235	55	
deceduti nell'anno	162	151	152		
immigrati	971	905	879		
emigrati	716	705	670	160	
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2008	2009	2010		
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	1.274	1.311	1.357	1.412
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	1.487	1.504	1.535	1.542
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	3.088	3.057	3.076	3.120
Popolazione in età adulta	30-65 anni	10.298	10.518	10.696	10.741
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	3.454	3.505	3.795	3.493
Popolazione per fasce d'età Stakeholders	2008	2009	2010		
Prima infanzia	0-3 anni		932	760	
Utenza scolastica	4-13 anni		1.955	2.009	
Minori	0-18 anni		3.824	3.712	
Giovani	15-25 anni		2.029	2.163	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)				0	

Territorio		
Superficie in Km²		36,72
Frazioni		1
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		2

Viabilità					
Strade		2008	2009	2010	2011
Statali	Km				
Provinciali	Km	15,5	15,5	15,5	15,5
Comunali	Km	125	126	126	126
Vicinali	Km	42	42	42	42
Autostrade	Km				
				Totale Km strade	183,50

ANNO 2011								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	792.303,00		750.857,00		687.519,00		0,00	
1 - Tributarie	7.626.774,43	4.987.306,68	7.613.448,54	4.553.640,08	7.486.473,23	4.737.045,08	7.703.445,00	4.000.000,00
2 - Trasferimento Stato	2.481.006,40	2.218.259,85	2.909.425,53	2.484.438,50	4.458.193,77	3.958.665,42	2.567.584,00	2.000.000,00
3 - Extratributarie	1.628.805,34	1.040.258,73	1.782.160,78	1.272.912,29	3.316.225,00	1.606.003,97	1.927.947,00	1.600.000,00
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	1.570.769,86	1.302.744,14	1.012.804,95	891.768,98	1.827.892,13	1.078.098,54	1.729.977,00	500.000,00
5 - Entrate da acc.prestiti	556.194,00		3.815.366,72		0,00	0,00	700.000,00	0,00
6 - Servizi conto terzi	1.004.019,03	955.940,25	921.270,36	863.851,03	1.263.702,27	1.248.343,70	1.774.850,00	1.000.000,00
Totale entrate	14.867.569,06	10.504.509,65	18.054.476,88	10.066.610,88	18.352.486,40	12.628.156,71	16.403.803,00	9.100.000,00

Gestione delle Spese								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	10.760.311,81	7.305.168,26	11.447.947,34	7.818.638,97	12.084.242,62	7.883.621,87	11.859.507,00	7.000.000,00
2 - Spese c/capitale	2.695.358,01	456.123,88	5.360.549,04	328.240,76	3.283.949,87	743.999,40	2.132.696,00	200.000,00
3 - Rimborso di prestiti	878.536,78	878.074,23	863.642,90	863.642,90	1.012.057,64	1.012.057,64	1.132.141,00	1.030.000,00
4 - Servizi conto terzi	1.004.019,03	905.797,08	921.270,36	845.941,70	1.263.702,27	834.123,08	1.774.850,00	450.000,00
Totale spesa	15.338.225,63	9.545.163,45	18.593.409,64	9.856.464,33	17.643.952,40	10.473.801,99	16.899.194,00	8.680.000,00

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	2.792.538,72	2.068.563,03	3.172.923,45	2.930.140,73	3.302.591,18	2.784.688,51	3.200.000,00	2.500.000,00
2	Contributi e trasferimenti	385.789,72	272.352,96	389.190,18	336.745,90	490.681,80	385.177,00	500.000,00	300.000,00
3	Extratributarie	516.322,78	485.179,00	635.137,04	602.066,70	684.747,79	637.464,73	1.710.000,00	600.000,00
4	Contributi conto capitale	1.230.174,81	355.739,09	1.142.861,44	227.767,00	1.037.675,97	162.458,53	1.600.000,00	100.000,00
5	Accensioni di prestiti	3.669.722,56	2.293.336,16	1.932.580,40	899.655,37	4.848.291,75	1.563.719,42	3.300.000,00	800.000,00
6	Servizi conto terzi	85.300,54	7.376,22	126.003,10	46.127,68	137.294,75	88.485,73	50.000,00	40.000,00
Totale residui su entrate		6.679.849,13	5.482.546,46	7.398.695,61	5.042.503,38	10.501.283,24	5.621.993,92	10.360.000,00	4.340.000,00
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	3.380.429,46	3.065.583,58	3.660.198,96	3.160.217,96	4.129.289,37	3.234.442,53	4.200.000,00	3.000.000,00
2	Spese per investimenti	6.865.123,85	3.021.940,91	5.568.233,22	2.725.043,10	7.875.498,40	3.232.498,85	7.000.000,00	600.000,00
3	Rimborso di prestiti			375,64	375,64	0,00	0,00	0,00	0,00
4	Servizi conto terzi	182.600,58	107.125,91	160.502,15	81.846,65	153.984,16	70.791,42	520.000,00	300.000,00
Totale residui su spese		10.428.153,89	6.194.650,40	9.389.309,97	5.967.483,35	12.158.771,93	6.537.732,80	11.720.000,00	3.900.000,00

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	2.117.246,41	2.350.240,71	3.798.588,26	2.141.000,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	797.034,49	774.996,76	899.993,61	870.020,00
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	2.762.774,63	2.860.973,81	3.079.098,20	3.073.143,00
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	878.536,78	863.642,90	1.012.057,64	1.032.141,00
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	78,86%	76,36%	70,79%	78,95%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	64,98%	61,87%	49,06%	63,15%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	18,04%	19,10%	24,89%	17,55%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	37,82%	36,57%	32,71%	40,78%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	23,54%	23,25%	20,18%	25,19%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	37,82%	36,57%	32,71%	40,78%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 480,14	€ 479,34	€ 542,90	€ 477,04
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 395,64	€ 388,42	€ 376,24	€ 381,55
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 230,24	€ 229,56	€ 250,84	€ 246,42
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 109,83	€ 119,90	€ 190,90	€ 106,04
Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	58,38%	40,98%	57,22%	63,16%
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	67,99%	50,50%	68,91%	69,35%
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	65,12%	62,01%	58,72%	58,14%
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	67,89%	68,30%	65,24%	51,92%

ANNO **2011****STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE****Personale in servizio**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Posizioni Organizzative	8,00	8,00	9,00	9,00
Dipendenti	67,81	70,42	78,02	77,00
Totale Personale in servizio	75,81	78,42	87,02	86,00

Età media del personale

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Posizioni Organizzative	44,00	45,00	45,00	46,00
Dipendenti	42,00	43,00	44,00	45,00
Totale Età Media	43,00	44,00	44,50	45,50

Indici di assenza

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	16,53%-4,10%	16,12%-3,81% ⁹	3,54%	3,50%
Malattia + Altro	4,52%-0,70%	3,97%-0,61%	0,54%	0,50%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 2.904.835,88	€ 3.058.892,66	€ 3.119.654,00	€ 3.124.789,00
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 21.420,00	€ 22.000,00	€ 40.000,00	€ 10.900,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 21.334,00	€ 21.849,59	€ 40.000,00	€ 10.900,00

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	27,00%	26,72%	25,82%	26,35%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 38.317,32	€ 39.006,54	€ 35.849,85	€ 36.334,76
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 148,20	€ 153,73	€ 154,51	€ 154,69
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	259	254	232	235
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	8,48	8,80	8,67	8,56
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	99,60%	99,32%	100,00%	100,00%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 281,41	€ 278,62	€ 459,66	€ 126,74
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,73%	0,71%	1,28%	0,35%

		ANNO	2011					
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE					
Processo 25								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi della legge 150/00. Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° richieste soddisfatte	14980,00	15092,00	15564,00	15212,00	15.000	16.084	5,73%	7,23%
N° richieste pervenute	14980,00	15092,00	15564,00	15212,00	15.000	16.084	5,73%	7,23%
h apertura settimanale	23,00	23,00	23,00	23,00	23	23	0,00%	0,00%
gg apertura del servizio	300,00	300,00	302,00	300,67	300	305	1,44%	1,67%
n. newsletter informative e comunicati pubblicati	174	148	168,00	163,33	140	356	117,96%	154,29%
N. contatti sito istituzionale	79.781,00	89.878,00	111898,00	93852,33	100.000	118.010,00	25,74%	18,01%
n. utenti del servizio URP	15530	15767	16182,00	15826,33	15.000	16.780	6,03%	11,87%
n. destinatari dei comunicati	146	174	250,00	190,00	120	370	94,74%	208,33%
n. reclami e segnalazioni pervenute	684	675	618,00	659,00	550	696	5,61%	26,55%
n. risposte su reclami e segnalazioni	684	675	618,00	659,00	550	696	5,61%	26,55%
n. moduli e regolamenti aggiornati				0,00	30,00	50	#DIV/0!	66,67%
n. moduli e regolamenti da aggiornare				0,00	150,00	150	#DIV/0!	0,00%
N° comunicati stampa	419	346	440,00	401,67	400	522	29,96%	30,50%
n. conferenze stampa	20	18	11,00	16,33	10	11	-32,65%	10,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste (gg)	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
Tempo medio attesa allo sportello (min)	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
tempo medio di risposta su reclami e segnalazioni (gg)	10	18	17	15,00	18	18	20,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 85.538,95	€ 90.584,45	€ 61.617,15	€ 79.246,85	€ 89.861,25	€ 88.999,88	12,31%	-0,96%
Indici di Qualità								
% di gradimento del servizio		80,47	85	82,74	85	89	7,57%	4,71%
valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Demarchi Stefania	D	15						
Cerina Andrea	D	10						
Bianchi Cinzia	C3	25						
Parino Giuseppina	C3	35						
Lorenzi Milena	C3	5						
Boglio Giovanna	B4	25						
Cossandri Mattia	B3	5						
Dandier Maria Grazia	C3	20						
Proverbio Attilia	B1	30						
Bonino Elisabetta	B3	40						
Pagani Tiziano	D	2						
Sorgarello Nadia	C	2						
Lombardi Antonella	B	2						
Campi Rosella	D	2						
Vitarelli Serena	C	2						
Rampini Annalisa	C	5						
Fasulo Sandra	C1	5						
Caimi Daniela	C1	5						
Antichini Simona		5						
Braghin Claudia	C2	5						
Sogni Marta	D	4						
Occhial Sergio	C	1						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% di richieste evase URP (richieste soddisfatte/ richieste pervenute)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)	63,89%	63,89%	63,89%	0,00%	OK			
Presenza media allo sportello (n. utenti del servizio/gg di apertura)	52,64	50,00	55,02	5,02	OK			
% di risposta su reclami e segnalazioni (n. risposte su reclami/ n. reclami e segnalazioni pervenute)	100,0%	100,0%	100,0%	0,00%	OK			
Tasso di standardizzazione regolamenti e modulistica (n. regolamenti e moduli aggiornati/ n. regolamenti e moduli da aggiornare)		20,0%	33,3%	13,33%	OK			
% Aggiornamento Comune Inform@ (n. newsletter-informative e comunicati pubblicati/mese)	5,44	4,67	11,87	7,20	OK			
Tasso di informazione media per destinatario (n. comunicati/n. destinatari complessivi)	2,11	3,33	1,41	-1,92	NOOK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste gg	5,00	5,00	5,00	0,00	OK			
Tempo medio di attesa allo sportello min	3,00	3,00	3,00	0,00	OK			
tempo medio di risposta su reclami e segnalazioni gg	15,00	18,00	18,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 3,98	€ 4,45	€ 4,34	-€ 0,11	OK			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)	82,74%	83,00%	89,00%	6,00%	OK			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		PERSONALE E ORGANIZZAZIONE			SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA			
Servizio		SPORTELLI LAVORO						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 21								
Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro								
Finalità del Processo								
Promuovere iniziative per agevolare l'inserimento dei disoccupati appartenenti alle fasce deboli nel mondo del lavoro in convenzione con i comuni limitrofi								
Stakeholders								
Cittadini in cerca di occupazione								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° fruitori servizio sportello lavoro	5376,00	5663,00	6.125	5721,33	5.300	6.084	6,34%	14,79%
N° abitanti in età lavorativa 15-65	19998,00	20150,00	20.988	20378,67	20.800	20.836	2,24%	0,17%
n° borse lavoro -voucher- tirocini erogati	5,00	32,00	65	34,00	40	45	32,35%	12,50%
N. cantieristi ammessi	5,00	11,00	11	9,00	7	11	22,22%	57,14%
N. domande presentate	6,00	19,00	81	35,33	60	81	129,25%	35,00%
n° richieste borse lavoro - voucher- tirocini	15,00	42,00	70	42,33	50	55	29,92%	10,00%
n. offerte di lavoro	2300	2160	2.700	2386,67	2.000	2.676	12,12%	33,80%
n° aziende utilizzatrici del servizio	15	17	18	16,67	5	44	164,00%	780,00%
n. aziende presenti sul territorio (dato al censimento 2001)	101	101	101	101,00	101	101	0,00%	0,00%
Importo finanziamenti ricevuti	€ 71.338,40	€ 48.054,82	€ 37.500	52297,74	€ 10.000,00	€ 50.000	-4,39%	400,00%
n. utenti inseriti in banca dati	2773	3324	3.692	3263,00	3.750	3.765	15,38%	0,40%
n. soggetti inseriti nell'anno	532	750	499	593,67	350	424	-28,58%	21,14%
n. convenzioni con agenzie formative				0,00	1	0	#DIV/0!	-100,00%
n. corsi organizzati con agenzie				0,00	2	0	#DIV/0!	-100,00%
n. partecipanti corsi con agenzie				0,00	20	0	#DIV/0!	-100,00%
n. stage formativi con associazioni di categoria				0,00	2	0	#DIV/0!	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio borse lavoro gg	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio dedicato all'orientamento al lavoro min	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Stipula convenzione				0,00	entro ottobre	0	#DIV/0!	#VALORE!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 109.462,01	€ 92.202,68	€ 60.597,12	€ 87.420,60	€ 72.985,17	€ 78.555,59	-10,14%	7,63%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio			85%	0,28	85%	89%	214,12%	4,71%
% frequenza e gradimento (customer finale)				0,00	70	0	#DIV/0!	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Stefania Demarchi	D	8						
Cerina Andrea	D	10						
Bianchi Cinzia	C5	20						
Parino Giuseppina	C3	20						
Lorenzi Milena	C3	10						
Boglio giovanna	B4	10						
Proverbio Attilia	B1	40						
Cossandi Mattia	B3	5						
Bonino Elisa	B1	40						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/abitanti in età lavorativa 15-65)				28,08%	25,48%	29,20%	3,72%	OK
Tasso di offerta (n° borse lavoro erogate/n° richieste)				80,31%	80,00%	81,82%	1,82%	OK
utenti banca dati/fruitori				57,03%	70,75%	61,88%	-8,37%	OK
Tasso di occupazione indotto dal servizio (n. soggetti inseriti/ n.soggetti utilizzatori del servizio)				10,38%	6,60%	6,97%	0,37%	OK
Grado di utilizzo del servizio da parte delle aziende (n. aziende che utilizzano il servizio/n. aziende del territorio) (CISA, ASL)				2,81%	1,43%	10,38%	8,95%	OK
n. convenzioni con agenzie formative					1,00	0,00	-1,00	NOOK
n. corsi organizzati con agenzie					2,00	0,00	-2,00	NOOK
n. partecipanti corsi con agenzie					20,00	0,00	-20,00	NOOK
n. stage formativi con associazioni di categoria					2,00	0,00	-2,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio borse lavoro gg				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio dedicato all'orientamento al lavoro min				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Stipula convenzione					entro ottobre	0,00	#VALORE!	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. borse lavoro rilasciate)				€ 2.571,19	€ 1.824,63	€ 1.745,68	-€ 78,95	OK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 4,39	€ 3,61	€ 3,83	€ 0,21	NOOK
Indicatori di Qualità								
% frequenza e gradimento (customer finale)					70,00	0,00	-70,00	OK
Analisi del risultato								
<i>Non è stato possibile realizzare la nuova convenzione con Agenzia formativa, in quanto lo IAL, che aveva dato la propria disponibilità, è fallito. Di conseguenza non è stato possibile neanche realizzare i corsi programmati. L'aumento del costo del processo è stato determinato dall'aumento dei finanziamenti ricevuti.</i>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE				SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA			
	SPORTELLI IMMIGRATI							
	Ufficio							
Processo 61								
Gestire servizi per immigrati								
Finalità del Processo								
Gestire servizi e promuovere iniziative per agevolare l'integrazione degli immigrati nel territorio in convenzione con i comuni limitrofi								
Stakeholders								
Cittadini immigrati comunitari e non								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° fruitori servizio sportello immigrati	3516,00	3109,00	3.330	3318,33	3.000	3.704	11,62%	23,47%
N° residenti immigrati	3119,00	3514,00	3.972	3535,00	4.000	4.425	25,18%	10,63%
n. pratiche gestite	2809,00	2038,00	2.571	2472,67	2.100	3.355	35,68%	59,76%
N° richieste soddisfatte	3991,00	3489,00	4.038	3839,33	3.500	4.775	24,37%	36,43%
N° richieste pervenute	3991,00	3489,00	4.038	3839,33	3.500	4.775	24,37%	36,43%
N° corsi italiano per stranieri				0,00	1	2	#DIV/0!	100,00%
N° incontri/momenti informativi per donne straniere				0,00	3	4	#DIV/0!	33,33%
N° beneficiari corsi/incontri				0,00	30	40	#DIV/0!	33,33%
Ore complessive di formazione erogate				0,00	24	24	#DIV/0!	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste min	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Tempo medio attesa allo sportello min	15	15	10	13,33	15	15	12,50%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 46.917,55	€ 45.065,69	€ 25.274,07	€ 39.085,77	€ 35.098,36	€ 35.231,76	-9,86%	0,38%
Importo finanziamenti ricevuti	€ 9.214,86	€ 8.819,00	€ 5.141,00	€ 7.724,95		€ 5.525,00	-28,48%	#DIV/0!
Costi corsi/incontri					€ 600	650	#DIV/0!	8,33%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio			85	28,33	85	89	214,12%	4,71%
% gradimento per corso				0,00	70	85	#DIV/0!	21,43%
% gradimento per incontri				0,00	70	85	#DIV/0!	21,43%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Cerina Andrea	D	5						
Bianchi Cinzia	C5	15						
Parino Giuseppina	C3	15						
Boglio Giovanna	B4	25						
Proverbio Attilia	B1	20						
Borino Elisabetta	B1	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/residenti immigrati)				93,87%	75,00%	83,71%	8,71%	OK
Tasso di offerta (n° domande soddisfatte/n° domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di predisposizione pratiche amministrative (n. pratiche gestite/ n.fruitori del servizio)				74,52%	70,00%	90,58%	20,58%	OK
N° corsi italiano per stranieri					1,00	2,00	1,00	OK
N° incontri/momenti informativi per donne straniere					3,00	4,00	1,00	OK
N° beneficiari corsi/incontri					30,00	40,00	10,00	OK
Ore complessive di formazione erogate					24,00	24,00	-	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste min				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio attesa allo sportello min				13,33	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. fruitori)				€ 11,78	€ 11,70	€ 9,51	-€ 2,19	OK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 1,96	€ 1,74	€ 1,72	-€ 0,02	OK
Costi corsi/incontri					€ 600	650,00	50,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento per corso					70,00	85,00	15,00	OK
% gradimento per incontri					70,00	85,00	15,00	OK
% gradimento del servizio					85,00	89,00	4,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità			INFORMAGIOVANI						
Servizio			Servizio						
Ufficio/Centro di Costo			Ufficio						
Processo 23									
Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per i giovani									
Finalità del Processo									
Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo									
Stakeholders									
Bambini e giovani									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° utilizzatori del servizio	1785,00	1699,00	1.908	1797,33	1.700	2.200	22,40%	29,41%	
N° giovani residenti fasce d'età interessata	4610,00	4568,00	4.663	4613,67	4.600	4.625	0,25%	0,54%	
N° giornate apertura al pubblico	194,00	195,00	194	194,33	190	197	1,37%	3,68%	
N. eventi/corsi realizzati	7	7	6	6,67	7	13	95,00%	85,71%	
N. eventi programmati	1	2	0	1,00	0	2	100,00%	#DIV/0!	
n. tessere giovani rilasciate nell'anno	81	104	56	80,33	45	61	-24,07%	35,56%	
n. tessere AIG rilasciate nell'anno	0	3	8	3,67	6	8	118,18%	33,33%	
n. medio utenti coinvolti per prevenzione disagio				0,00	30	75	#DIV/0!	150,00%	
n. associazioni coinvolte nel progetto				0,00	6	7	#DIV/0!	16,67%	
n. utenti servizio alternanza scuola lavoro				0,00	8	8	#DIV/0!	0,00%	
n. utenti servizio sostegno alla genitorialità				0,00	70	70			
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 38.800,33	€ 41.438,06	€ 26.954,46	€ 35.730,95	€ 38.935,97	€ 67.356,61	88,51%	72,99%	
Importo finanziamenti ricevuti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo del progetto valorizzazione tempo libero					€ 25.384,00	€ 25.384,00	#DIV/0!	0,00%	
Costo del progetto prevenzione disagio genitorialità			€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 7.800,00	€ 7.800,00	56,00%	0,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio			85	0,00	85	89	#DIV/0!	0,00%	
% frequenza corsi professionalizzanti				0,00	70	75	#DIV/0!	7,14%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cerina Andrea	D	8							
Bianchi Cinzia	C5	25							
Parino Giuseppina	C3	10							
Lorenzi Milena	C3	5							
Boglio Giovanna	B4	5							
Proverbio Attilia	B1	10							
Bonino Elisabetta	B3	10							
De Marchi Stefania	D	7							
Dander Maria Grazia	C3	7							
Sogni Marta	D	8							
Cillo Caterina	C	7							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate)					38,96%	36,96%	47,57%	10,61%	OK
Tasso presenza media (n. fruitori complessivi /n. giornate apertura al pubblico)					9,25	8,95	11,17	222,01%	OK
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)					0,53	0,52	0,54	0,02	OK
Grado di realizzazione eventi (n. eventi realizzati/n. eventi programmati)					666,67%	#DIV/0!	650,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
grado di diffusione tessere giovani (n. tessere giovani rilasciate/ n. giovani residenti in fascia d'età interessata)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. medio utenti coinvolti per prevenzione disagio						30,00	75,00	45,00	OK
n. associazioni coinvolte nel progetto						6,00	7,00	1,00	OK
n. utenti servizio alternanza scuola lavoro						8,00	8,00	0,00	OK
n. utenti servizio sostegno alla genitorialità						70,00	70,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (del processo/N. utilizzatori del servizio) (costo complessivo)					€ 19,88	€ 22,90	€ 30,62	€ 7,71	NOOK
Capacità di reperire finanziamenti (Importo finanziamenti ricevuti/costo processo)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione) (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,80	€ 1,93	€ 3,28	€ 1,35	NOOK
Costo del progetto valorizzazione tempo libero						€ 25.384,00	€ 0,00	-€ 25.384,00	OK
Costo del progetto prevenzione disagio genitorialità						€ 7.800,00	€ 5,49	-€ 7.794,51	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					-	85,00	89,00	4,00	OK
% frequenza corsi professionalizzanti					-	70,00	75	5,00	OK
Analisi del risultato									
<i>Il costo del processo è aumentato per l'aumento dello stanziamento a bilancio che, ovviamente, ha prodotto un servizio aggiuntivo molto apprezzato. (Spazio Giovani) Passando da 30 a 25 ragazzi coinvolti.</i>									

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	PERSONALE ORGANIZZAZIONE								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
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.									
Stakeholders									
Dipendenti/enti esterni									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%	
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	86,00	86,00	6,94%	0,00%	
n. riunioni gestione relazioni sindacali	23,00	25,00	10	19,33	2,00	2	-89,66%	0,00%	
n. pratiche complessivamente gestite	1100,00	946,00	1043	1029,67	1040,00	1045	1,49%	0,48%	
n. inserimenti dati per cedolino/ mese	4,23	3,91	4,33	4,16	4,50	4,1	-1,36%	-8,89%	
N. ore formazione totali	390,00	384,00	468	414,00	200,00	322	-22,22%	61,00%	
n. totale dipendenti e assimilati a lavoro dipendente	131,13	136,27	128	131,80	110,00	107	-18,82%	-2,73%	
n. e/c dipendenti ai fini previdenziali				0,00	50,00	€ 52,00	#DIV/0!	4,00%	
n. ricostruzioni posizione previdenziale presso altri enti				0,00	20,00	€ 21,00	#DIV/0!	5,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di risposta su quesiti	8	8	8	8,00	8	8	0,00%	0,00%	
Tempo medio predisposizione conto annuale e relazione	144	144	150	146,00	150	150	2,74%	0,00%	
Tempo medio gestione dotazione organica e fabbisogno personale	20	20	25	21,67	20	20	-7,69%	0,00%	
Tempo medio dedicato gestione relazioni sindacali	23	25	10	19,33	3	3	-84,48%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 136.059,11	€ 145.871,37	€ 160.680,14	€ 147.536,87	€ 133.680,35	€ 136.053,19	-7,78%	1,78%	
costo esterno di produzione cedolino	€ 5,16	€ 5,16	€ 5,16	€ 5,16	€ 5,16	€ 5,16	0,00%	0,00%	
n. cedolini	1.441,00	1.347,00	1301	1.363,00	1.300,00	1140	-16,36%	-12,31%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo									
			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Andrea Cerina	D5	20							
Giuseppina Garavaglia	D3	80							
Fiorenza Rosso	C2	80							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)					0,01%	0,01%	0,01%	-	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)					2,49%	2,33%	2,33%	-	OK
Media di inserimenti dati mese per dipendente (n. inserimenti dati mese/n. totale dipendenti e assimilati)					3,15%	4,09%	3,83%	0,00	OK
Media di pratiche per dipendenti e assimilati (n. pratiche amministrative/n. totale dipendenti e assimilati)					7,81	9,45	9,77	0,31	OK
Ore di formazione media del personale (Ore formazione totali/n. dipendenti)					5,15	2,33	3,74	1,42	NOOK
Efficacia ricostruzione posizioni previdenziali (posizioni previdenziali ricostruite/ n. e/c dipendenti)						40,00%	40,38%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su quesiti					8,00	8,00	8,00	0,00	OK
Tempo medio predisposizione conto annuale e relazione					146,00	150,00	150,00	0,00	OK
Tempo medio gestione dotazione organica e fabbisogno personale					21,67	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio dedicato gestione relazioni sindacali					19,33	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 1.834,66	€ 1.554,42	€ 1.582,01	€ 27,59	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 7,42	€ 6,51	€ 6,63	€ 0,12	NOOK
Costo cedolino (costo complessivo del servizio appaltato/n.cedolini)					€ 108,24	€ 102,83	€ 119,34	16,51	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p><i>Numero cedolini sono minori per presenza commissario. Non è aumentato il costo del servizio appaltato, che è rimasto uguale al 2010 e, pertanto, anche il costo cedolino. L'aumento del costo processo è dovuto all'aumento spese vestiario e mensa. Il costo consuntivo di processo è inferiore al 2010.</i></p>									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	PERSONALE ORGANIZZAZIONE							
Servizio								
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 manutenzione dei sistemi informatici comunali ed il Sito Internet								
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	19.601	19.898	20.190	19.896,33	20.200	20.529		
N° postazioni hardware	73,00	77,00	81,00	77,00	85,00	90,00	16,88%	5,88%
N° servizi on line attivati	7,00	7,00	12,00	8,67	15,00	16,00	84,62%	6,67%
N° servizi rivolti all'esterno dell'ente	7,00	7,00	9,00	7,67	12,00	13,00	69,57%	8,33%
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	86,00	86,00	6,94%	0,00%
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N° interventi di supporto realizzati	312,00	349,00	398,00	353,00	430,00	440,00	24,65%	2,33%
N° interventi di supporto richiesti	318,00	355,00	401,00	358,00	440,00	450,00	25,70%	2,27%
n. interventi risolti all'interno	312,00	349,00	398,00	353,00	430,00	440,00	24,65%	2,33%
n. totale interventi	318,00	355,00	401,00	358,00	440,00	450,00	25,70%	2,27%
n. accessi ai servizi on line	25.442,00	34.271,00	42542,00	34.085,00	45.000,00	49935,00	46,50%	10,97%
n. accessi al Sito	79.781,00	89.878,00	111898,00	93.852,33	115.000,00	118010,00	25,74%	2,62%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
Tempo medio di pubblicazione documenti sul sito	3	3	2	2,67	2	2	-25,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 65.325,39	€ 71.649,76	€ 90.482,08	€ 75.819,08	€ 84.372,42	€ 93.781,53	23,69%	11,15%
totale costo canoni manutenzione software	€ 25.200,00	€ 26.950,00	€ 27.768,00	€ 26.639,33	€ 28.000,00	€ 27.817,00	4,42%	-0,65%
n. applicativi	12,00	13,00	15,00	13,33	17,00	17,00	27,50%	0,00%
totale costo canoni manutenzione hardware	1.500,00	1.750,00	1.750,00	€ 1.666,67	1.750,00	1.700,00	2,00%	-2,86%
n. postazioni totali	73	77	81	77,00	85	85	10,39%	0,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento del Sito				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Cerina Andrea	D	10						
Mattia Cossandi	B3	90						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				0,96	0,99	1,05	0,06	OK
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi rivolti all'esterno dell'Ente)				113,04%	125,00%	123,08%	-0,02	NOOK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				1,24%	1,16%	1,16%	0,00	OK
Utilizzo del Sito Internet Comunale (n. accessi al Sito)				93.852,33	115.000,00	118.010,00	3010,00	OK
Utilizzo dei servizi on line (n. accessi ai servizi on line/n. servizi on line)				3.932,88	3.000,00	3.120,94	120,94	OK
Efficacia del servizio CED				98,60%	97,73%	97,78%	0,00	OK
Autonomia di intervento operativo (n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)				98,60%	97,73%	97,78%	0,00	OK
N° servizi on line attivati					15,00	16,00	1,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti gg				5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Tempo medio di pubblicazione documenti sul sito gg				2,67	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti (costo complessivo)				€ 942,83	€ 981,07	€ 1.090,48	€ 109,41	NOOK
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)				€ 3,81	€ 4,11	€ 4,57	€ 0,46	NOOK
Costo unitario postazione del processo/n. postazioni (costo complessivo)				€ 984,66	€ 992,62	€ 1.042,02	€ 49,40	NOOK
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)				€ 1.997,95	€ 1.647,06	€ 1.636,29	-€ 10,76	OK
Costo canoni di manutenzioni hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)				€ 21,65	€ 20,59	€ 20,00	-€ 0,59	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% gradimento del Sito				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Analisi del risultato								
<p><i>Il costo del processo è aumentato perché, causa implementazione software cartografico e albo pretorio on line, è stato necessario acquisire Pc con caratteristiche più avanzate dello standard normalmente in uso. Inoltre è stato necessario acquistare nuove licenze antivirus, in quanto quello in dotazione non viene più supportato.</i></p>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 62									
Gestire i servizi elettorali									
Finalità del Processo									
Attività di consulenza, supporto e certificazione ai cittadini e ai partiti politici relativamente all'esercizio del diritto di voto									
Stakeholders									
Cittadini italiani, esteri e partiti politici									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23	23	0,00%	0,00%	
Maggior apertura per elezioni amministrative e referendum					200	250	#DIV/0!		
N° Dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
N° variazioni in occasione di revisioni	2.288,00	2.037,00	2014	2.113,00	2.400	2.095	-0,85%	-12,71%	
n. iscritti liste elettorali	14.817,00	14.808,00	14829	14.818,00	14.800	14.827	0,06%	0,18%	
n. duplicati di tessere elettorali	410	235	118	254,33	350	496	95,02%	41,71%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello min	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 40.258,07	€ 45.051,92	€ 32.504,09	€ 39.271,36	€ 106.705,33	€ 103.802,61	164,32%	-2,72%	
N° tessere elettorali nuove	1.093,00	923,00	953,00	989,67	1.000	989	-0,07%	-1,10%	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)			85	0,00	83	89	#DIV/0!	7,23%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cerina Andrea	D	15							
Lorenzi Milena	C3	70							
Boglio Giovanna	B4	35							
Di Marco Rosalba	C1	9							
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				
Addetti al servizio per abitante (n. dipendenti del servizio/popolazione)	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	OK				
Incidenza duplicati tessere su iscritti (n. duplicati tessere elettorali/n. iscritti liste elettorali)	1,72%	2,36%	3,35%	0,98%	OK				
% votanti su popolazione (n. iscritti liste elettorali/popolazione)	74,48%	74,39%	72,22%	-2,16%	OK				
Incidenza nuove tessere su iscritti (n. nuove tessere elettorali/n. iscritti liste elettorali)	6,68%	6,76%	6,67%	-0,09%	NOOK				
Incidenza variazioni su liste elettorali (n. variazioni in occasione di revisioni/n. iscritti liste elettorali)	14,26%	16,22%	14,13%	-2,09%	OK				
Maggior apertura per elezioni amministrative e referendum		200,00	#RIF!	#RIF!	OK				
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa allo sportello min	5,00	5,00	5,00	0,00	OK				
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 1,97	€ 5,36	€ 5,06	-€ 0,31	OK				
Costo medio per iscritto liste elettorali (costo del processo/n. iscritti)	€ 2,65	€ 7,21	€ 7,00	-€ 14.820,00	OK				
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)	0,00	83,00	89,00	6,00	OK				
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		PERSONALE E ORGANIZZAZIONE				RAGIONERIA			
Ufficio/Centro di Costo		CONTROLLO DI GESTIONE / STATISTICA							
Processo 57									
Gestire la Direzione									
Finalità del Processo									
Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N. strumenti attivati	1,00	1,00	2,00	1,33	2,00	2,00	50,00%	0,00%	
N. strumenti da attivare ex art 147 del D.Lgs. 267/00 + D.Lgs. 150/09	1,00	1,00	2,00	1,33	1,00	1,00	-25,00%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%	
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	86,00	86,00	6,94%	0,00%	
n. statistiche prodotte	30	30	32	30,67	35	36,00	17,39%	2,86%	
n. statistiche prodotte per l'interno	15	15	17	15,67	17	24,00	53,19%	41,18%	
n. centri di costo	8	8	9	8,33	9	9,00	8,00%	0,00%	
n. indicatori di benchmarking gestiti	24	24	24	24,00	24	24,00	0,00%	0,00%	
n. comuni coinvolti nel benchmarking	0		2	2,00	2	0,00	-100,00%	-100,00%	
n. servizi analizzati come costi	5	5	5	5,00	5	5,00	0,00%	0,00%	
n. nuclei familiari censiti				0,00	8450	9.800,00	#DIV/0!	15,98%	
n. nuclei familiari presenti sul territorio				0,00	8500	9.962,00	#DIV/0!	17,20%	
n. attività agricole insediate sul territorio				0,00	89	89,00	#DIV/0!	0,00%	
n. attività agricole censite				0,00	89	76,00	#DIV/0!	-14,61%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 61.087,20	€ 71.739,38	€ 44.598,04	€ 59.141,54	€ 107.936,21	#####	7,88%	-40,89%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cerina Andrea	D	10							
Garavaglia Giuseppina	D	20							
Rosso Fiorenza	C	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia della Direzione (n. strumenti attivati / n. strumenti da attivare ex art 147 del D.Lgs. 267/00 + D.Lgs. 150/09)					100,00%	200,00%	200,00%	0,00%	OK
% Personale (servizio/n.dipendenti)					2,49%	2,33%	2,33%	0,00%	OK
Incidenza delle statistiche interne (n. statistiche prodotte per l'interno/n. totale statistiche prodotte)					51,09%	48,57%	66,67%	18,10%	OK
Indicatori medi per servizio analizzato (n. indicatori di benchmarking prodotti/ n. servizi analizzati)					#DIV/0!	0,27	0,32	4,61%	OK
Efficacia censimento nuclei familiari (nuclei familiari censiti/nuclei familiari presenti sul territorio)						99,41%	98,37%	-1,04%	OK
Efficacia censimento attività agricole (attività agricole censite/attività agricole presenti sul territorio)						100,00%	85,39%	-14,61%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 735,44	€ 1.255,07	€ 741,86	-€ 513,21	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 2,97	€ 5,34	€ 3,11	-€ 2,24	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Analisi del risultato									
<i>Non ci sono stati comuni per il benchmarking in quanto su 5 contattati nessuno ha dato la propria disponibilità</i>									

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA Servizio Ufficio							
Processo 2									
Servizi socio-assistenziali di carattere generale ed erogazione contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)									
Finalità del Processo									
Sostenere le esigenze socio-assistenziali della popolazione. Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.									
Stakeholders									
Persone disagiate / Enti									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N. utenti servizi socio-assistenziali	0	0	3.171	3171,00	2600	3266	3,00%	25,62%	
N. pratiche gestite dai servizi	426	440	438	434,67	400	425	-2,22%	6,25%	
N. domande accolte di sostegno economico	222	230	305	252,33	270	297	17,70%	10,00%	
N. domande presentate di sostegno economico ammissibili	282	311	339	310,67	280	302	-2,79%	7,86%	
€ da entrate proprie comunali	€ 92.771,50	€ 108.999,81	€ 125.017,59	€ 108.929,63	€ 90.000,00	€ 175.585,91	61,19%	95,10%	
€ importo contributi erogati per sostegno economico	€ 92.771,50	€ 108.999,81	€ 125.017,59	€ 108.929,63	€ 100.000,00	€ 175.585,91	61,19%	75,59%	
€ da entrate altri servizi (es. trasporto agevolato o altro)	3472,18	4013,03	2372,46	3285,89	2400	2539,62	-22,71%	5,82%	
domande non ammissibili (perché mancanti dei requisiti)	1	3	9	4,33	5	6	38,46%	20,00%	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazioni servizi di assistenza in generale (inps, ass. maternità)	3	3	3	0,00	3	3	#DIV/0!	0,00%	
Tempo medio erogazione contributo (gg)	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
N. domande accolte	366,00	359,00	406,00	377,00	380,00	356,00	-5,57%	-6,32%	
Costo del processo	€ 269.590,03	€ 278.159,80	€ 296.260,77	€ 281.336,87	€ 279.730,48	€ 342.079,14	21,59%	22,29%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi	85%	90%	88%	0,88	85%	87%	-0,76%	2,35%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Locate Antonella	C2	25							
Fragonara Elvira	B3	30							
Demarchi Stefania	D	10							
Dander Maria Grazia	C3	10							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di contributo economico (domande accolte contributo/ domande contributo presentate ammissibili)					81,22%	96,43%	98,34%	1,92%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					100,00%	90,00%	100,00%	10,00%	OK
% pratiche di richiesta socio-assistenziale (nr. pratiche svolte/nr.utenti)					13,71%	15,38%	13,01%	-2,37%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					90,00	90,00	90,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazioni servizi di assistenza in generale (inps, ass. mat.)					0,00	3,00	3,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/domande accolte)					€ 288,94	€ 263,16	€ 493,22	€ 230,06	OK
Costo unitario gestione contributi (costo del processo/N. domande accolte)					€ 1.114,94	€ 1.036,04	€ 1.151,78	€ 115,74	NOOK
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)					€ 14,14	€ 13,85	€ 16,66	€ 2,82	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					87,67%	85,00%	87,00%	2,00%	OK
Analisi del risultato									
<p>Il costo del processo è aumentato perchè, a fronte dell'aumento delle richieste di sostegno, l'Amministrazione ha stanziato maggiori risorse. E' stata organizzata una nuova azione di sostegno alle fasce deboli con il coinvolgimento di scuole e associazioni di tipo sociale (raccolta straordinaria vestiario, giochi, libri, alimenti e beni per l'infanzia)</p>									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 7								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi ai soggetti diversamente abili								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative per i diversamente abili e attuare interventi per fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie								
Stakeholders								
Soggetti diversamente abili/ Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
Spesa per attività integrative (perc. Socio educativi scuole - gest. Cisa dal 2008)	21649,04	21746,86	22065,49	65.461,39	21000	30200	-53,87%	43,81%
N.ore complessive	1187	1147	1240	3574,00	1150	1330	-62,79%	15,65%
N° ore sostegno handicap	16.986	18.849,50	17392,75	17742,75	16000	15083	-14,99%	-5,73%
Spesa per sostegno handicap	€ 270.873,12	€ 301.192,37	€ 342.774,04	€ 304.946,51	€ 310.000,00	€ 304.695,00	-0,08%	-1,71%
N° alunni hp	52	69	54	58,33	50	60	2,86%	20,00%
n. utenti corsi di acquaticità per disabili			50	50,00	40	16	-68,00%	-60,00%
n. partecipanti campagna sensibilizzazione alzheimer				0,00	50	50	#DIV/0!	0,00%
N. richieste accolte altri servizi (trasporto(2007 non monet.) grest, Centro	208	192	149	183,00	150	160	-12,57%	6,67%
N. domande presentate altri servizi (trasporto, Grest, Centro estivo,	212	223	197	210,67	180	180	-14,56%	0,00%
Spesa per altri servizi	€ 23.917,85	€ 21.089,47	€ 24.000,00	€ 23.002,44	€ 22.000,00	€ 21.688,73	-5,71%	-1,41%
N. dipendenti	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempi medi di attivazione dei servizi (dalla data richiesta alla data attivazione)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 395.909,75	€ 412.347,61	€ 428.749,22	€ 412.335,53	€ 433.968,67	€ 433.780,71	5,20%	-0,04%
€ risorse comunali				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ complessivamente erogati				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti (contrib regione, provincia)	€ 57.222,53	€ 48.000,00	€ 48.000,00	€ 51.074,18	€ 48.000,00	€ 48.000,00	-6,02%	0,00%
costo dei servizi aggiuntivi fasce deboli			€ 309.900,00	€ 309.900,00	€ 310.000,00	€ 304.695,00	-1,68%	-1,71%
Indici di Qualità								
% customer su sostegno handicap scuole				0,00	75	85	#DIV/0!	13,33%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Demarchi Stefania	D	10						
Locate Antonella	C2	20						
Marta Sogni	D	5						
Occhial Sergio	C	2						
Dander Maria Grazia	C3	5						
Fragonara Elvira	B3	20						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				304,16	320,00	251,38	-68,62	NOOK
% Personale del servizio/utenti) (n. dipendenti)				0,21	0,07	0,10	0,03	OK
% Soddisfazione delle richieste accolte/domande presentate ammissibili) (domande)				86,87%	83,33%	0,89	0,06	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione dei servizi richiesta alla data di attivazione) (dalla data di				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. utenti)				€ 1.532,85	€ 1.886,82	€ 1.807,42	-€ 79,40	OK
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 20,72	€ 21,48	€ 21,13	-35,35%	OK
Costo unitario assistenza hp (spesa assistenza handicap/nr. assistiti)				€ 5.227,65	€ 6.200,00	€ 5.078,25	-€ 1.121,75	OK
Costo unitario altri servizi (spesa altri servizi/nr. domande altri servizi)				€ 109,19	€ 122,22	€ 120,49	-€ 1,73	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	75,00	85,00	10,00	OK
Analisi del risultato								
<i>Nelle ore di sostegno dovrebbero essere considerate anche quelle per attività integrative.</i>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE					BIBLIOTECA			
	ESTERNA								
	Servizio								
Ufficio									
Processo 22									
Gestire le emergenze per persone in difficoltà									
Finalità del Processo									
Intervenire nelle situazioni di disagio sociale a carattere di urgenza. Gestione delle emergenze e primo filtro rispetto all'intervento successivo del Consorzio									
Stakeholders									
Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° di situazioni di emergenza richieste	2	5	25	10,67	15	24	125,00%	60,00%	
N° di situazioni di emergenza affrontate *	2	5	25	10,67	15	24	125,00%	60,00%	
N. dipendenti del servizio	2	2	3	2,33	3	3	28,57%	0,00%	
n. domande bonus elettrico ricevute	0	322	367	344,50	315	351	1,89%	11,43%	
n. domande bonus elettrico inserite nella banca dati SGATE	0	0	0	0,00	315	351	#DIV/0!	11,43%	
n. domande Bonus gas ricevute	0	0	367	367	325	356	-3,00%	9,54%	
n. domande Bonus gas inserite nella banca dati SGATE	0	0	0,00	0,00	325	356		9,54%	
n. utenti servizio consegna farmaci e attività ambulatoriale				0,00	150,00	€ 80,00			
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento sull'emergenza in giorni	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 117.628,96	€ 117.503,84	€ 121.159,35	€ 118.764,05	€ 137.535,15	€ 135.688,16	14,25%	-1,34%	
Costo del servizio consegna farmaci e attività ambulatoriale					€ 2.500,00	€ 500,00	#DIV/0!	-80,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Sogni Marta	D4	1							
Iacometti Giuliana	C4	10							
Tangari Anna	C1	50							
Fontò Stefania	C2	1							
Locate Antonella	C2	7							
Fragonara Elvira	B3	20							
Demarchi Stefania	D	10							
Dander Maria Grazia	C3	8							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di assistenza (n. domande di assistenza accolte/domande ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/ popolazione complessiva del territorio di competenza)				0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento in caso di emergenza (gg)				3,00	3,00	3,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio processo/popolazione) (costo del				€ 5,97	€ 6,81	€ 6,61	-€ 0,20	OK	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 11.134,13	€ 9.169,01	€ 5.653,67	-€ 3.515,34	OK	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE								
ESTERNA								
Servizio								
Ufficio								
Processo 33								
Gestire le problematiche abitative								
Finalità del Processo								
Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di assegnazione e controllo in edilizia residenziale pubblica e sul sostegno agli affitti, compreso il contributo regionale alla locazione, con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione, dell'ATC e del Comune, gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica								
Stakeholders								
Cittadini con difficoltà abitative								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
h apertura settimanale	19	18	19,00	19	19	19,50	5,41%	2,63%
N° domande accolte contributo locazione *	144	112	150,00	135	130	93,00	-31,28%	-28,46%
N° domande presentate	198	156	150,00	168	120	146,00	-13,10%	21,67%
N. alloggi occupati	66	67	68,00	67	68	68,00	1,49%	0,00%
N. alloggi disponibili	2	1	2,00	2	1	0,00	-100,00%	-100,00%
N. richieste alloggi al 31 dicembre	39	39	70,00	49	70	67,00	35,81%	-4,29%
N. alloggi totali	68	68	68,00	68	68	68,00	0,00%	0,00%
N. morosi	31	24	21,00	76	25	21,00	-72,37%	-16,00%
n. alloggi individuati per progetto social housing **					8	5,00	#DIV/0!	-37,50%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta (mesi)	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (mesi)	10,00	10,00	10,00	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Tempo medio di assegnazione alloggio Erp (mesi)	24	24	24	24,00	24	0	-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 139.431,55	€ 279.079,38	€ 238.943,09	€ 219.151,34	€ 212.049,01	€ 201.178,47	-8,20%	-5,13%
N° domande presentate locazione	198,00	156,00	147,00	167,00	145,00	146,00	-12,57%	0,69%
€ di integrazione a carico dell'ente	€ 0,00	€ 0,00	€ 10.033,25	€ 3.344,42	€ 10.000,00	€ 10.105,93	202,17%	1,06%
N. contratti annui	1,00	1,00	€ 2,00	1,33	1,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
€ Morosità accertate	€ 9.853,73	€ 10.032,31	€ 8.000,00	€ 9.295,35	€ 8.000,00	€ 18.000,00	93,65%	125,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Demarchi Stefania	D	5						
Locate Antonella	C2	25						
Dander Maria Grazia	C3	15						
Fragonara Elvira	B3	20						
Salmistraro Massimo		2						
Gatti		5						
Pessina		3						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)			18,50	19,00	19,50	0,50	OK	
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)			80,56%	108,33%	63,70%	-44,63%	NOOK	
% di occupazione degli alloggi ERP (n. alloggi occupati/alloggi totali)			98,53%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richiesta alloggi)			3,38%	1,43%	0,00%	-1,43%	NOOK	
n. alloggi individuati per progetto social housing **				8,00	5,00	-3,00	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione mesi			3,00	3,00	3,00	0,00	OK	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (mesi)			10,00	10,00	10,00	0,00	OK	
Tempo medio assegnazione alloggio in locazione E.R.P. mesi			24,00	24,00	0,00	-24,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 11,01	€ 10,50	€ 9,80	-€ 0,70	OK	
Integrazione media per morosi (Integrazione ente/numero dei morosi)			€ 44,01	€ 400,00	€ 481,23	€ 81,23	OK	
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
* la Regione Piemonte, per l'annualità 2011, non ha emesso il consueto bando di sostegno alla locazione, pertanto, non è stato possibile accogliere le domande per tale tipologia di contributo								
** la proposta progettuale è ammissibile, non è possibile procedere alla presentazione del progetto perché l'Amministrazione comunale sta lavorando per l'acquisizione dell'immobile, condizione necessaria per richiedere il finanziamento; è stato, tuttavia, individuato un altro stabile per l'housing sociale								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA Servizio Ufficio						
Processo 48								
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido								
Finalità del Processo								
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna e in appalto dei servizi educativi e di supporto								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi 0-3 anni								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° posti occupati al 31 dicembre	74	66	75	71,67	75	75	4,65%	0,00%
N° posti disponibili	75	75	75	75,00	75	75	0,00%	0,00%
N° richieste pervenute	68	90	81	79,67	90	102	28,03%	13,33%
Bimbi 0-3 anni			932	932,00	75	75	-91,95%	0,00%
N° gg apertura servizio	210	210	210	210,00	210	210	0,00%	0,00%
N° ore servizio alla settimana	50	50	52,5	50,83	52,5	52,5	3,28%	0,00%
n. posti disponibili nido privato convenzionato	0	0	3,00	3	3	3,00	0,00%	0,00%
n. posti occupati nido privato convenzionato	0	0	3,00	3	3	3,00	0,00%	0,00%
n. utenti liste d'attesa	0	0	60	60	48	39,00	-35,00%	-18,75%
n. strutture convenzionate contributo straordinario 2011					1	2,00	#DIV/0!	100,00%
n. bambini inseriti					10	16,00	#DIV/0!	60,00%
Indici di Tempo								
Numero domande in lista d'attesa al 31 dicembre	16	30	48	31,33	50	39	24,47%	-22,00%
Predisposizione Carta dei servizi *				0,00	entro sett		#DIV/0!	#VALORE!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 569.886,16	€ 548.159,43	€ 585.243,74	€ 567.763,11	€ 605.601,77	€ 625.893,13	10,24%	3,35%
Proventi di competenza	€ 237.010,00	€ 268.000,00	€ 270.800,00	€ 258.603,33	€ 274.000,00	€ 274.000,00	5,95%	0,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	55	80	85	73,33	85	92	25,45%	8,24%
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Stefania Demarchi	D	8	Operatori coop sociale n. 16	€ 416.941,00	Nuova Ass/Vedo Giovane			
Angela Tortorelli	D1	100						
Grazia Giarrusso	C	100						
Giuseppina Paglino	C3	100						
Eulalia Giambanco	C1	100						
Michela Gobbo	C1	100						
Raffaella Menanno	C1	100						
Simona Olivetti	C1	100						
Dander Maria Grazia	C3	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio occupati/posti disponibili	(posti)	95,56%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% di utenti potenziali pervenute/ bimbi 0-3 anni	(richieste)	8,55%	120,00%	136,00%	16,00%	OK		
Lista d'attesa pervenute / posti disponibili	(richieste)	4,67	15,00	27,00	12,00	OK		
giorni di apertura del servizio	(n.gg./365)	210,00	210,00	210,00	0,00	OK		
orario disponibilità media settimanale servizio/60 ore max	(ore)	50,83	52,50	52,50	0,00	OK		
% di utilizzo del servizio convenzionato (posti occupati nido privato convenzionato/posti disponibili nido privato convenzionato)		1,00	1,00	1,00	0,00	OK		
n. utenti liste d'attesa			48,00	39,00	-9,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio in lista di attesa gg		31,33	50,00	39,00	-11,00	OK		
Predisposizione Carta dei servizi *			entro sett	-37,00	#VALORE!	OK		
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (costo del processo)	(proventi / costo)	45,55%	45,24%	43,78%	-1,47%	OK		
Costo unitario (costo del processo / n. bimbi 0-3 anni)		€ 609,19	€ 8.074,69	€ 8.345,24	€ 270,55	NOOK		
Costo procapite del servizio complessivo del processo / popolazione	(costo)	€ 28,54	€ 29,50	€ 30,49	€ 0,99	NOOK		
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)		73,33	85,00	92,00	7,00	OK		
Analisi del risultato								
<p><i>Il costo del processo è aumentato causa iscrizione di un bimbo diversamente abile, al quale è stata garantita assistente di sostegno.</i></p> <p><i>* si sta predisponendo carta dei servizi con la partecipazione e il coinvolgimento del personale addetto. Si prevedono, pertanto, tempi più lunghi per l'ultimazione (primavera 2012).</i></p> <p><i>- Sono state, inoltre, ipotizzate più soluzioni per abbattere il numero delle famiglie in lista d'attesa: 1) convenzionamento con i servizi per l'infanzia dei comuni di Borgolavezzaro e Vespolate ; 2) studio di fattibilità per la realizzazione di un baby parking a Sozzago e relativo convenzionamento; 3) adesione al bando Regione Piemonte per offrire opportunità di stipulare convenzioni con servizi privati o pubblici non a titolarità comunale, e ottenimento del finanziamento di € 80.000,00 per il convenzionamento. Sono stati contattati 8</i></p>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE				URP		
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 63								
Gestione dei progetti innovativi								
Finalità del Processo								
Sviluppo progetti orientati alla ricerca di forme di finanziamento esterno per la realizzazione di servizi aggiuntivi per il territorio								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
n. progetti presentati	16	10	14	13,33	12	17	27,50%	41,67%
n. progetti finanziati per l'Ente	11	9	6	8,67	4	5	-42,31%	25,00%
n. progetti finanziati per soggetti terzi	1	2	1	1,33	1	0	-100,00%	-100,00%
n. progetti ricercati	94	93	110	99,00	100	110	11,11%	10,00%
n. studi di fattibilità predisposti				0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 33.007,14	€ 35.319,09	€ 25.104,99	€ 31.143,74	€ 53.557,98	€ 53.401,61	71,47%	-0,29%
€ risorse comunali	€ 22.285,24	€ 97.511,46	€ 43.591,22	€ 54.462,64	€ 40.000,00	€ 40.000,00	-26,56%	0,00%
€ di finanziamento ottenuti	€ 94.319,87	€ 301.716,10	€ 58.219,14	€ 151.418,37	€ 50.000,00	€ 239.721,00	58,32%	379,44%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Demarchi Stefania	D	15						
Dander Maria Grazia	C3	30						
Locate Antonella	C2	5						
Bianchi Cinzia	C5	15						
Lorenzi Milena	C3	10						
Parino Giuseppina	C3	15						
Cerina Andrea	D	12						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di offerta finanziamenti (N. progetti presentati/n. proposte di finanziamento ricercate)				13,47%	12,00%	15,45%	3,45%	OK
Grado di finanziamento progetti (N. progetti finanziati/n. progetti presentati)				65,00%	33,33%	29,41%	-0,04	NOOK
n. studi di fattibilità predisposti					1,00			
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Importo medio di finanziamento per progetto (Importo complessivo dei finanziamenti/n. progetti finanziati)				€ 17.471,35	€ 12.500,00	€ 47.944,20	€ 35.444,20	OK
Costo pro-capite (costo complessivo del processo/n. popolazione)				€ 1,57	€ 2,61	€ 2,60	-€ 0,01	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi			(indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Analisi del risultato								
<i>Dei 17 progetti presentati per l'Ente, 5 sono stati finanziati, 3 ammessi al finanziamento ma non finanziati per mancanza di risorse. Per i restanti 9 siamo in attesa di comunicazioni circa l'ammissibilità ai finanziamenti richiesti.</i>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<i>Servizi culturali, Istruzione, Sport e Tempo Libero</i>			SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA			
Servizio		<i>Servizio</i>						
Ufficio/Centro di Costo		<i>Ufficio Cultura Sport e Tempo Libero</i>						
Processo 1								
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive, sociali								
Finalità del Processo								
Collaborare con le associazioni culturali, sportive, ricreative e sociali del territorio del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33		20.529		
N. domande contributi accolte	25	41	37	34,33	11	17	-50,49%	54,55%
N. domande contributi presentate	27	41	40	36,00	15	21	-41,67%	40,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	9	7	40	18,67	11	17	-8,93%	54,55%
N. domande patrocinio accolte	18	26	21	21,67	12	20	-7,69%	66,67%
N. domande patrocinio presentate	18	26	22	22,00	12	20	-9,09%	66,67%
N. domande patrocinio ammissibili	3	5	2	3,33	12	20	500,00%	66,67%
n. nuove convenzioni stipulate con enti, istituzioni associazioni				0	9	18	#DIV/0!	100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione patrocinio gg	20	20	18	19,33	18	18	-6,90%	0,00%
Indici di Costo								
Costo processo	€ 112.034,95	€ 84.359,53	€ 97.581,56	€ 97.992,01	€ 62.683,08	€ 27.493,30	-71,94%	-56,14%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Sogni Marta	D	2						
Cillo Caterina	C	5						
Occhial Sergio	C	4						
Demarchi Stefania	D	5						
Dander Maria Grazia	C3	5						
Locate Antonella	C2	5						
Fragonara Elvira	B3	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate)				95,37%	73,33%	80,95%	7,62%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				98,48%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione patrocinio				19,33	18,00	18,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 4,93	€ 3,05	1,34	-€ 1,71	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi culturali Istruzione Sport e Tempo Libero						
Servizio		Servizio Centro estivo						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Istruzione						
Processo 5								
Gestire i Centri Estivi								
Finalità del Processo								
Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti.								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi 3-10 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	19.601	19.898	20.190	19896,33		20.529		
N° alunni (popolazione scolastica)	1.647	1.748	1.798	1731,00	1798	1.847	6,70%	2,73%
N° domande accolte		77	100	177,00	100	130	-26,55%	30,00%
N° domande presentate		77	100	177,00	100	130	-26,55%	30,00%
N° Utenti		77	100	177,00	100	128	-27,68%	28,00%
N° Morosi		0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
€ incassati su morosità		€ 0,00		0,00	0	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità totali accertate sui servizi centri estivi, pre-post scuola e trasporti)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 84.300,28	€ 104.471,21	€ 46.250,26	€ 78.340,58	€ 43.521,12	€ 45.541,90	-41,87%	4,64%
Proventi di competenza		€ 5.940,00	€ 9.325,00	5088,33	€ 9.325,00	€ 11.495,00	125,91%	23,27%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00	80,00	95	#DIV/0!	18,75%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Sogni Marta	D	3%	Comune					
Fontò Stefania	C2	13%	Comune					
Fallarini Grazia		100%	Consorzio Ovest Ticino					
educatori professionali			Educatori professionali					
educatori			Cooperativa					
personale ausiliario			Cooperativa					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. utenti/popolazione scolastica)				10,23%	5,56%	6,93%	1,37%	OK
% di morosità (morosi/utenti)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				6,50%	21,43%	25,24%	3,81%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 442,60	€ 435,21	€ 355,80	-€ 79,42	OK
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 3,94	€ 2,12	€ 2,22	€ 0,10	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	80,00	95,00	15,00	OK
Analisi del risultato								
<i>Il valore "raggiunto nell'anno" in aumento rispetto "all'atteso nell'anno" è motivato dall'incremento della domanda del servizio da parte dell'utenza.</i>								

										ANNO	2011
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi culturali Istruzione Sport e Tempo Libero									
Servizio		Servizio di Pre e Post scuola									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Istruzione									
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 agli alunni ed ai diversamente abili per le scuole dell'infanzia e primaria											
Stakeholders											
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola											
Indici											
		2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
		as 2008-2009	as 2009-2010	as 2010-2011		as 2011-2012					
Indici di Quantità											
Popolazione		19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529	3,18%	1,63%		
N° alunni (popolazione scolastica)		1.647	1.748	1.798	1731,00	1798	1.847	6,70%	2,73%		
N° domande accolte pre scuola		79	82	84	81,67	84	94	15,10%	11,90%		
N° domande presentate pre scuola		79	82	84	81,67	84	94	15,10%	11,90%		
N° domande accolte post scuola		49	65	67	60,33	67	86	42,54%	28,36%		
N° domande presentate post scuola		49	65	67	60,33	67	86	42,54%	28,36%		
N° sedi di erogazione dei servizi		3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%		
N° ore giornaliere di erogazione dei servizi		8	8	8	8,00	8	9,5	18,75%	18,75%		
N° morosi		12	6	3	7,00	3	0	-100,00%	-100,00%		
€ incassati su morosità		0	€ 190,00	€ 0,00	€ 63,33	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	80,00%		
Indici di Tempo											
Indici di Costo											
Costo del processo		€ 76.278,65	€ 78.594,08	€ 60.988,91	€ 71.953,88	€ 30.050,94	€ 35.549,76	-50,59%	18,30%		
Proventi di competenza		€ 15.317,65	€ 14.402,65	€ 15.936,65	€ 15.218,98	€ 15.936,65	€ 26.273,00	72,63%	64,86%		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio		0%	0	0	0,00%	70,00	89,5	#DIV/0!	27,86%		
Valutazione del servizio da parte degli operatori		0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo			Costo		Nominativo			
Sogni Marta	D	5%	Comune								
Fontò Stefania	C2	15%	Comune								
educatori			cooperativa								
INDICATORI DI PERFORMANCE											
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% efficacia del servizio (n. utenti/popolazione scolastica)					8,20%	8,40%	9,75%	1,35%	OK		
% di morosità (morosi/utenti)					4,93%	1,99%	0,00%	-1,99%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					21,15%	53,03%	73,90%	20,87%	OK		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 506,72	€ 199,01	€ 197,50	-€ 1,51	OK		
Costo orario del servizio (costo del processo/ore di erogazione del servizio)					€ 44,97	€ 18,78	€ 18,71	-€ 0,07	OK		
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)					€ 3,62	€ 1,46	€ 1,73	€ 0,27	NOOK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	70,00	89,50	19,50	OK		
Analisi del risultato											
<i>Il valore "raggiunto nell'anno" in aumento rispetto "all'atteso nell'anno" è motivato dall'incremento della domanda del servizio da parte dell'utenza.</i>											

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>Servizi culturali, Istruzione, Sport e Tempo Libero</i>								
Servizio	<i>Servizio</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ufficio Cultura-Sport-Tempo libero</i>								
Processo 14									
Gestire i servizi ricreativi									
Finalità del Processo									
Organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.									
Stakeholders									
Cittadini/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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N. iniziative promosse dall'ente	2	9	8,00	6,33	6	6,00	-5,26%	0,00%	
N. iniziative organizzate sul territorio (con supporto organizzativo comunale)	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Totale partecipanti	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Totale iniziative	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. istanze presentate per concessione area feste	20	17	15,00	17,33	11	23,00	32,69%	109,09%	
N. concessioni area feste (istanze accolte)	20	16	15,00	17,00	11	23,00	35,29%	109,09%	
N. iniziative realizzate area feste	18	18	15,00	17,00	15	21,00	23,53%	40,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 39.935,15	€ 40.080,05	€ 17.772,69	€ 32.595,97	€ 14.763,67	€ 14.689,16	-54,94%	-0,50%	
Proventi di competenza	€ 1.500,00	€ 2.950,00	€ 1.750,00	€ 2.066,67	€ 1.750,00	€ 1.550,00	-25,00%	-11,43%	
Importo sponsorizzazioni				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Sogni Marta	D	4%							
Cillo Caterina	C1	8%							
Occhial Sergio	C	14%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di efficacia dei servizi (partecipanti/popolazione)					0,00%	0,00	0,00	0,00%	OK
grado di utilizzo area feste (n. concessioni utilizzo area feste/n. richieste di utilizzo area feste)					101,96%	73,33%	109,52%	36,19%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / costo del processo)					6,34%	11,85%	10,55%	-1,30%	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 1,64	€ 0,72	€ 0,72	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi culturali Istruzione Sport e Tempo Libero						
Servizio		Servizio Biblioteca civica						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Biblioteca civica						
Processo 24								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529		
N° utenti (iscritti)	1419	1424	1206,00	1349,67	1206,00	1274,00	-5,61%	5,64%
N° prestiti (libri e riviste)	8159	9223	7991,00	8457,67	7991,00	8064,00	-4,65%	0,91%
h apertura settimanale	22,30	22,30	22,30	22,30	22,30	22,30	0,00%	0,00%
N° partecipanti iniziative	1324	1387	975,00	1228,67	700,00	910,00	-25,94%	30,00%
N° iniziative organizzate	18	16	17,00	17,00	10,00	16,00	-5,88%	60,00%
n° nuove iscrizioni (utenti servizi bibliotecari)	322	356	237,00	305,00	150,00	326,00	6,89%	117,33%
n° utenti internet	192	211	61,00	154,67	30,00	18,00	-88,36%	-40,00%
n° ore utilizzo	154,3	170,3	46,30	123,63	20,00	12,00	-90,29%	-40,00%
N° visite guidate alla gipsoteca edificio ex gill					1,00	4,00		300,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito min		7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Avvio istruttoria convenzione per gestione gipsoteca					31 maggio	31 maggio	#DIV/0!	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 193.757,50	€ 209.156,39	€ 91.878,66	€ 164.930,85	€ 68.123,80	€ 79.589,43	-51,74%	16,83%
Proventi di competenza (fotocopia e Internet)	€ 533,60	€ 552,20	€ 210,30	€ 432,03	€ 80,00	€ 105,30	-75,63%	31,63%
Costo complessivo iniziative	€ 3.079,20	€ 5.575,96	€ 4.354,82	€ 4.336,66	€ 4.000,00	€ 3.937,15	-9,21%	-1,57%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio: emoticon				0,00	70,00	94,00	#DIV/0!	34,29%
N. videocamere sorveglianza installate	2	2	2	3,00	2	2	-33,33%	0,00%
Mq totale locali	840	840	840	840,00	840	840	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Sogni Marta	D4	15%	Servizio Civile (dal 1° marzo 2011)		1200	1 operatore		
Iacometti Giuliana	C4	65%	LSU (fino all'8 aprile 2011)			1 operatore		
Tangari Anna	C1	50%						
Fontò Stefania	C2	4%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Grado di utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)			6,78%	5,87%	6,21%	0,33%	OK	
Media dei prestiti (prestiti/utenti)			6,27	6,63	6,33	0,30	NOOK	
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)			61,94%	61,94%	61,94%	0,00	OK	
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)			72,27	70,00	56,88	-13,13	NOOK	
% miglioramento utilizzo del servizio (n. nuove iscrizioni/ n. utenti)			22,60%	12,44%	25,59%	0,13	OK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito			7,00	7,00	7,00	0,00	OK	
Avvio istruttoria convenzione per gestione gipsoteca				31 maggio	31 maggio	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)			€ 19,50	€ 8,53	€ 9,87	€ 1,34	NOOK	
Costo pro capite servizio (costo processo/popolazione)			€ 8,29	€ 3,32	€ 3,88	€ 0,56	NOOK	
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)			€ 0,22	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,00	OK	
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)			0,00	70,00	94,00	24,00	OK	
Tasso sicurezza Locali (N. videocamere sorveglianza installate/Mq totale locali)			0,00	0,00238	0,00238	0,00	OK	
Analisi del risultato								
<i>Il tempo medio di attesa per il servizio di prestito librario è motivato dalla contemporanea gestione del Bonus elettrico e Bonus gas da parte dello stesso operatore. In riferimento all'utilizzo di Internet, la diminuzione del numero di utenti richiedenti il servizio (e delle relative ore di utilizzo) è motivato dal fatto che in Biblioteca la fruibilità di Internet è a pagamento ed inoltre sempre più persone acquisiscono tale servizio privatamente.</i>								

							ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Servizi Culturali Istruzione Sport e Tempo Libero Servizio: Domande per i contributi Diritto allo studio Ufficio Istruzione								
Processo 38										
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa										
Finalità del Processo										
Favorire il diritto allo studio sostenendo le scuole nello svolgimento di attività didattiche e le famiglie degli alunni utenti con misure specifiche										
Stakeholders										
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche										
Indici										
		2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
		as 2007-2008	as 2008-2009	as 2009-2010		as 2010-2011				
Indici di Quantità										
Popolazione		19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529			
N° alunni (popolazione scolastica)		1.647	1.647	1.955	1749,67	2009	2.009	14,82%	0,00%	
N° domande presentate su modulo unificato (Regione Piemonte)		0	432	450	441,00	430	497	12,70%	15,58%	
N° domande accolte su modulo unificato (Regione Piemonte)		0	432	450	441,00	430	495	12,24%	15,12%	
N° domande presentate di Borsa di studio		258	340	378	325,33	378	413	26,95%	9,26%	
N° Borse di studio concesse		255	339	378	324,00	378	413	27,47%	9,26%	
N° domande presentate per fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo ai sensi della l. 448/1998.		123	148	185	152,00	188	219	44,08%	16,49%	
N° domande accolte per fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo ai sensi della l. 448/1998.		123	148	185	152,00	188	219	44,08%	16,49%	
N° domande presentate di assegno di studio (la competenza è stata delegata dalla Regione Piemonte ai Comuni a partire dall'a.s. 2008/09)		0	276	165	220,50	145	212	-3,85%	46,21%	
N° domande di assegno di studio AMMISSIBILI (la competenza è stata delegata dalla Regione Piemonte ai Comuni a partire dall'a.s. 2008/09)		0	208	146	177,00	139	203	14,69%	46,04%	
N° domande di assegno di studio "NON AMMISSIBILI" (la competenza è stata delegata dalla Regione Piemonte ai Comuni a partire dall'a.s. 2008/09)		0	68	21	44,50	6	9	-79,78%	50,00%	
Indici di Tempo										
Indici di Costo										
Costo del processo		€ 260.845,15	€ 279.612,05	€ 218.582,69	€ 253.013,30	€ 319.169,46	€ 290.398,20	14,78%	-9,01%	
€ risorse comunali per libri di testo		€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
€ complessivamente erogati per borse e assegni (gli assegni vengono erogati direttamente dalla Regione Piemonte)		€ 37.847,00	€ 32.625,00	€ 32.625,00	€ 34.365,67	€ 31.000,00	€ 31.572,00	-8,13%	1,85%	
Indici di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Tipo		Costo		Nominativo		
Sogni Marta	D	2%								
Fontò Stefania	C2	20%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% efficacia del servizio (n. utenti/popolazione scolastica)						54,95%	49,88%	56,55%	0,07	OK
% soddisfazione domanda Borse studio-Fornitura libri testo-Assegni (N. borse studio-libri-cedole librarie - assegni erogati/ N. domande complessive presentate)						84,43%	87,82%	84,71%	-0,03	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale										
Indicatori di Efficienza Economica										
% di contribuzione comunale (€ risorse comunali/ € complessivamente erogati)						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. domande complessivamente soddisfatte)						€ 263,14	€ 318,53	€ 255,63	-€ 62,90	OK
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)						€ 12,72	€ 15,55	€ 14,15	-€ 1,40	OK
Indicatori di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)						0,00	0,00	0,00	-	OK
Analisi del risultato										
<p><i>Il valore "raggiunto nell'anno" in aumento rispetto "all'atteso nell'anno" è motivato dall'incremento della domanda di contributi per "il diritto allo studio e la libera scelta educativa" da parte dell'utenza. "N° domande di assegno di studio NON AMMISSIBILI": i criteri di non ammissibilità sono stabiliti dalla Regione Piemonte. Nel caso specifico delle domande di competenza dell'autonomia scolastica di Trecate esse rientrano nei seguenti casi di non ammissibilità: 1) IBAN mancante e 2) Importo del rimborso richiesto inferiore ad Euro 25,00. "€ risorse comunali per libri di testo": valore non disponibile perché non abbiamo ancora ricevuto l'atto regionale di ripartizione dei fondi statali assegnati alla Regione Piemonte (tale assegnazione è stata effettuata dal Ministro dell'Istruzione in data 14.12.2011). "€ complessivamente erogati per borse e assegni " : la regione ha effettuato al momento la determinazione di impegno del 90% della somma pro-capite da assegnare ai richiedenti, pertanto l'importo del contributo indicato non è quello definitivo.</i></p>										

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi culturali, Istruzione e Sport			Ipp e manutenzioni				
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura-Sport-Tempo libero							
Processo 41									
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive									
Finalità del Processo									
<p>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.</p> <p>Sostegno alle società sportive nella realizzazione di manifestazioni, competizioni e promozione sportiva.</p>									
Stakeholders									
Cittadini / Società sportive									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
	(2007-08)	(2008-09)	(2009-10)		(2010-11)				
Indici di Quantità									
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529			
Ore settimanali di utilizzo: Palestra Via Mezzano	0	0	71	23,67	28,71	55	132,39%	91,57%	
Ore settimanali di utilizzo: Palestra Viale Doria 4	0	0	81,5	27,17	45,71	50	84,05%	9,39%	
Ore settimanali di utilizzo: Palestra di Corso Roma 58	26	26	25	25,67	8,5	28	9,09%	229,41%	
Ore settimanali di utilizzo: Palestra Don Milani	0	0	52,5	17,50	37	45,5	160,00%	22,97%	
N. manutenzioni effettuate	0	0	0	0,00	0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. manutenzioni segnalate	0	0	0	0,00	0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° convenzioni/contratti vigenti per la gestione degli impianti sportivi	9	10	11	10,00	10	8	-20,00%	-20,00%	
N° impianti	16	16	16	16,00	16	16	0,00%	0,00%	
N. iniziative sportive realizzate	2	3	1	2,00	1	1	-50,00%	0,00%	
N. iniziative sportive programmate				0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%	
N. controlli su impianti effettuati per interventi dei concessionari				0,00	0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. controlli programmati su interventi dei concessionari				0,00	0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
predisposizione bozza criteri regolamentari per l'utilizzo degli impianti sportivi				0,00	31-mag	31-mag	#DIV/0!	0,90%	
concessione degli impianti sportivi - palestre				0,00	31-mag	31-mag	#DIV/0!	0,90%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 77.150,14	€ 83.135,11	€ 52.992,13	€ 71.092,46	€ 82.901,36	€ 77.804,03	9,44%	-6,15%	
Canone di concessione Impianti natatori comunali	€ 202.983,82	€ 201.273,00	€ 224.726,76	€ 209.661,19	€ 115.500,00	€ 110.406,59	-47,34%	-4,41%	
Canone di concessione Impianto di Via Bottego	€ 1.140,70	€ 1.141,84	€ 1.160,91	€ 1.147,82	€ 1.195,74	€ 1.195,74	4,18%	0,00%	
Totale costo manutenzioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
totale costo manutenzioni impianti gestiti direttamente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo utenze impianti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
						ASD Arcieri Trecatesi			
						ASD Murodoro			
Sogni Marta	D	5%				ASD Trecate Calcio			
Occhial Sergio	C1	69%				BCT-Basket Club Trecate			
Salmistraro Massimo	D	2				OMT-Oratorio Maschile Trecate			
						Gruppo Bocciofilo di Trecate			
Provasoli Silvana	D	1				ATI Free Time-Tennis Club Trecate			
Pagani Tiziana	D	5				Cotief			
Campi Rosella		2				Club Dinamic Karate			
Vitarelli Serena		2							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					62,50%	62,50%	50,00%	-0,13	NOOK
% realizzazione iniziative sportive (N. iniziative sportive realizzate/N. iniziative sportive programmate)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
predisposizione bozza criteri regolamentari per l'utilizzo degli impianti sportivi						31-mag	31-mag	366,00	OK
concessione degli impianti sportivi - palestre						31-mag	31-mag	366,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)					296,53%	140,76%	143,44%	2,68%	OK
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)					€ 3,57	€ 4,04	€ 3,79	-€ 0,25	OK
Costo medio giornaliero (costi impianti / al gg)					€ 194,77	€ 227,13	€ 213,16	-€ 13,97	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi culturali, Istruzione, Sport e Tempo Libero				lpp e manutenzioni			
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura-Sport-Tempo libero							
Processo 42									
Organizzare manifestazioni ed iniziative									
Finalità del Processo									
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni, anche presso la struttura del Teatro Comunale									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529			
N. iniziative finanziate (al 90-100% da terzi)	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. iniziative culturali sul territorio treccatese	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. partecipanti	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. iniziative culturali comunali	15	21	18	18,00	15	15	-16,67%	0,00%	
N. istanze presentate per concessione teatro comunale	54	45	53	50,67	34	84	65,79%	147,06%	
N. concessioni teatro comunale (istanze accolte)	54	45	50	49,67	28	73	46,98%	160,71%	
N. iniziative realizzate teatro comunale	70	64	75	69,67	50	89	27,75%	78,00%	
150° Anniversario Unità d'Italia: n. iniziative direttamente organizzate					5	5	#DIV/0!	0,00%	
150° Anniversario Unità d'Italia: n. utenti mostra risorgimento					1600	1600	#DIV/0!	0,00%	
150° Anniversario Unità d'Italia: n. iniziative organizzate da terzi					5	5	#DIV/0!	0,00%	
150° Anniversario Unità d'Italia: n. scuole e associazioni coinvolte					10	12	#DIV/0!	20,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
N. iniziative culturali realizzate nei tempi richiesti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
150° Anniversario Unità d'Italia: n. iniziative realizzate nei tempi richiesti				0,00	9	9	#DIV/0!	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 231.148,48	€ 290.053,35	€ 204.843,07	€ 242.014,97	€ 165.627,33	€ 197.107,66	-18,56%	19,01%	
Costo complessivo delle iniziative	€ 25.966,00	€ 56.628,00	€ 70.000,00	€ 50.864,67	€ 41.743,20	€ 64.056,00	25,93%	53,45%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Sogni Marta	D	21							
Cillo Caterina	C	52							
Occhial Sergio	C1	10							
Iacometti Giuliana	C4	25							
Dimarco Rosalba	C1	28							
Gatti Valeria	C	20							
Pessina Laura	C	10							
Pagani Tiziana	D	1							
Conti Franca	B	1							
Casellino Daniele	B	60							
Cerina Luigi	B	60							
Criscuolo Giuseppe	B	60							
Franco Paolo	B	60							
Balletta Amerigo	Isu	60							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTITO
Indicatori di Efficacia									
% autorizzazioni utilizzo del teatro (n. richieste utilizzo del teatro/n. concessioni utilizzo teatro)					98,03%	82,35%	86,90%	4,55%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
N. iniziative culturali realizzate nei tempi richiesti					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio delle iniziative (Costo del processo/iniziativa culturali comunali+iniziative finanziate)					€ 13.445,28	€ 11.041,82	€ 13.140,51	€ 2.098,69	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 12,16	€ 8,07	€ 9,60	€ 1,53	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p>In occasione del 150° anniversario dell'Unità d'Italia lo Sportello Turismo ha organizzato n. 2 iniziative: 1) ha aderito all'iniziativa promossa dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali di Roma e ha proceduto al riconoscimento dei gruppi treccatesi di musica popolare ed amatoriale "Schola Cantorum San Gregorio Magno", "Amadeus Kammerchor", "Coro Voci Bianche Don Gambino" e "Banda Musicale Treccatese", quali "gruppi di interesse comunale" con deliberazioni del Commissario Straordinario nn. 6, 7, 8 e 9 del 18.1.2011 e ad un'apposita cerimonia dal titolo "Echi della memoria" tenutasi nel teatro comunale il 18.1.2011. L'iniziativa è proseguita con la cerimonia a Torino, presso la Regione Piemonte, del riconoscimento ufficiale a livello nazionale dei citati gruppi musicali e si è conclusa, infine, a Trecate con la consegna degli attestati venerdì 23.12.2011. 2) ha organizzato la cerimonia di intitolazione di una nuova strada di PRGC ai garibaldini treccatesi Giulio Margarita e Giacomo China il 5.11.2011. Il costo delle due iniziative è stato di Euro 2.230,74</p>									

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi Culturali Istruzione Sport							
Servizio		Servizio: Trasporto scolastico							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Istruzione							
Processo 20									
Gestire il Trasporto Scolastico									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi che frequentano il primo ciclo della scuola dell'obbligo									
Indici									
		2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
		as 2008-2009	as 2009-2010	as 2010-2011		as 2011-2012			
Indici di Quantità									
Popolazione		19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529		
N° alunni (popolazione scolastica)		1.647	1.748	1.955	1783,33	2009	2.009	12,65%	0,00%
N° linee attivate		2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
N° corse per ciascuna linea (idem come sopra)		3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
N° fermate attivate per la scuola secondaria di primo grado (idem come sopra)		29	29	30	29,33	30	30	2,27%	0,00%
N° fermate attivate per la scuola primaria (idem come sopra)		28	30	30	29,33	30	31	5,68%	3,33%
N° domande accolte (idem come sopra)		172	202	209	194,33	209	199	2,40%	-4,78%
N° domande presentate (idem come sopra)		172	202	209	194,33	209	199	2,40%	-4,78%
N° Utenti (idem come sopra)		171	201	209	193,67	209	196	1,20%	-6,22%
N° Morosi (idem come sopra)		0	3	1	1,33	1	3	125,00%	200,00%
N° km percorsi (idem come sopra)		63.424	44.617	35.632	47.891	32.000	32.000	-33,18%	0,00%
N° utenti con agevolazioni tariffarie (idem come sopra)		56	44	81	60,33	81	89	47,51%	9,88%
n. volontari da coinvolgere nel progetto pedibus					0,00	6	12	#DIV/0!	100,00%
Indici di Tempo									
tempo medio di attesa alla fermata min					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Attivazione del progetto pedibus					0,00	ott-11	ott-11	#DIV/0!	0,00%
Indici di Costo									
Costo del processo (trasporto scolastico e servizio di sorveglianza)		€ 186.967,25	€ 157.233,05	€ 160.405,54	€ 168.201,95	€ 135.229,34	€ 142.136,38	-15,50%	5,11%
Spesa per il servizio di sorveglianza		€ 44.543,95	€ 34.420,76	€ 23.977,60	€ 34.314,10	€ 23.977,60	€ 25.835,08	-24,71%	7,75%
Proventi di competenza		€ 22.798,00	€ 25.600,00	€ 26.726,00	€ 25.041,33	€ 24.500,00	€ 24.507,47	-2,13%	0,03%
€ incassati su morosità		€ 256,00	€ 157,00	€ 403,00	€ 280,00	€ 136,00	€ 38,00	-86,43%	-72,06%
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Sogni Marta	D	15%	appalto servizio				Ditta Falaschi srl		
Fontò Stefania	C	20%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio trasporto (utenti /alunni)		10,90%	10,40%	9,91%	-0,50%	NOOK			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% di morosità (morosi/utenti)		0,69%	0,48%	1,53%	1,05%	NOOK			
% di utenti con agevolazioni tariffarie (utenti con agevolazioni tariffarie/utenti)		31,15%	38,76%	45,41%	6,65%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale									
tempo medio di attesa alla fermata min		0,00	0,00	0,00	0,00%	OK			
Attivazione del progetto pedibus		0,00	ott - 11	ott - 11	0,00%	OK			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi a.s.)		€ 3,51	€ 4,23	€ 4,44	€ 0,22	NOOK			
Incasso medio per utente (proventi/utenti)		€ 129,30	€ 117,22	€ 125,04	€ 7,81	OK			
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)		14,89%	18,12%	17,24%	-0,88%	NOOK			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti scuolabus)		€ 2.787,88	€ 1.669,50	€ 1.597,04	-€ 72,46	OK			
Incasso medio per moroso (€ incassati per morosità/morosi)		€ 210,00	€ 136,00	€ 12,67	-€ 123,33	NOOK			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)		€ 8,45	€ 6,69	€ 6,92	€ 0,23	NOOK			
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p><i>Il valore "raggiunto nell'anno" del "n° domande accolte", "n° domande presentate" e "n° Utenti" in diminuzione rispetto "all'atteso nell'anno" è motivato dalla riduzione della domanda del servizio da parte dell'utenza della scuola primaria. Agli utenti morosi (n° 5 su n° 199 iscritti) che non hanno ancora provveduto al pagamento del saldo della tariffa (è stato corrisposto l'acconto) è stata inviata specifica comunicazione di sollecito al pagamento e si è provveduto, altresì, all'invio del secondo sollecito con esclusione dalla fruizione del servizio come previsto nella delibera di approvazione del sistema tariffario dei servizi scolastici (delibera CS n. 43 del 10.03.2011). "N° volontari da coinvolgere nel progetto Pedibus": l'incremento del numero di volontari coinvolti nel servizio Pedibus deriva dalla campagna di sensibilizzazione e di promozione del servizio effettuata dall'Ufficio Istruzione. "N° km percorsi": tale dato non è ancora disponibile perché non si è ancora concluso l'anno scolastico al quale si riferiscono il numero di chilometri percorsi. "Spesa per il servizio di sorveglianza": il dato inserito è presunto, potrebbe subire lievi variazioni in quanto ad oggi non è ancora pervenuta la fattura benchè sollecitata.</i></p>									

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizi Culturali Istruzione Sport e Tempo Libero								
Servizio	Servizio di Ristorazione scolastica								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Istruzione								
Processo 30									
Gestire la Refezione Scolastica									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.									
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	
	as 2008-2009	as 2009-2010	as 2010-2011		as 2011-2012				
Indici di Quantità									
Popolazione	19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529			
N° alunni (popolazione scolastica)	1.647	1.748	1.955	1783,33	2009	2.009			
N° domande accolte	1359	1389	1449	1399,00	1449	1612	15,23%	11,25%	
N° domande presentate	1359	1399	1449	1402,33	1449	1612	14,95%	11,25%	
N° Utenti	1359	1399	1435	1397,67	1435	1601	14,55%	11,57%	
N° medio pasti giornalieri erogati	613	605	667	628,33	667	667	6,15%	0,00%	
N° pasti erogati nell'anno (dati relativi all'anno solare)	104.772	103.380	114.862	107.671,33	114.862	121.338	12,69%	5,64%	
N° utenti con agevolazioni tariffarie	350	351	434	378,33	434	499	31,89%	14,98%	
N° utenti con fruizione gratuita	non attivo	7	9	8,00	2	2	-75,00%	0,00%	
N° utenti con fruizione gratuita (3° figlio iscritto al servizio)	non attivo	43	32	37,50	32	33	-12,00%	3,13%	
N° utenti con fruizione gratuita (Licenziamento famiglia monoreddito)	non attivo	5	8	6,50	8	0	-100,00%	-100,00%	
N° richieste di dieta etico-religiosa	82	99	153	126,00	153	179	42,06%	16,99%	
N° richieste di dieta patologica	14	12	14	13,33	14	12	-10,00%	-14,29%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 119.315,74	€ 119.128,08	€ 100.365,75	€ 112.936,53	€ 98.314,10	€ 107.436,13	-4,87%	9,28%	
Spesa per agevolazioni tariffarie	€ 56.144,07	€ 59.874,83	€ 80.534,34	€ 65.517,75	€ 80.534,34	€ 97.660,56	49,06%	21,27%	
Proventi di competenza				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Sogni Marta	D	10%	concessione			Società Pellegrini			
Fontò Stefania	C2	26%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)			78,37%	71,43%	79,69%	8,26%	OK		
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)			99,76%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% di utenti con agevolazioni tariffarie (utenti con agevolazioni tariffarie/utenti)			30,79%	33,17%	33,35%	0,18%	OK		
% incidenza diete specifiche su pasti prodotti (n. diete specifiche/ n. pasti giornalieri)			22,18%	25,04%	28,64%	3,60%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)			€ 1,05	€ 0,86	€ 0,89	€ 0,03	NOOK		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)			€ 80,80	€ 68,51	€ 67,11	-€ 1,41	OK		
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 5,68	€ 4,79	€ 5,23	€ 0,44	OK		
Contributo unitario per agevolazione tariffaria (spesa agevolazioni tariffarie/utenti con agevolazioni tariffarie)			€ 152,25	€ 169,19	€ 182,88	€ 13,70	NOOK		
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p><i>Il valore "raggiunto nell'anno" di domande di iscrizione al servizio in aumento rispetto "all'atteso nell'anno" è motivato dall'incremento della domanda del servizio da parte dell'utenza. "N° utenti con agevolazione tariffaria": l'aumento è dovuto all'incremento delle domande con i requisiti di ammissibilità previsti (ISEE pari o inferiore ad Euro 8.500,00). "N° con fruizione gratuita (Licenziamento famiglia monoreddito): la diminuzione è dovuta all'assenza di domande afferenti a questa tipologia di agevolazione.</i></p>									

								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		RAGIONERIA, TRIBUTI E ECONOMATO							
Servizio									
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									
Stakeholders									
Amministratori-contribuenti									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.277	19.601	19.898	19592,00	20300	20.529			
N. contribuenti	8000,00	9800,00	10000,00	9266,67	10000,00	13252,00	43,01%	32,52%	
N. dipendenti del servizio	3,00	3,00	2,00	2,67	2,00	2,00	-25,00%	0,00%	
€ entrate tributarie (Tit. I dell'Entrata)	€ 7.626.774,43	€ 7.613.448,54	€ 7.486.473,23	€ 7.575.565,40	€ 9.900.000,00	€ 9.906.115,00	30,76%	0,06%	
Totale ore lavoro	4619	4508	3060,00	4062,33	3060,00	3060,00	-24,67%	0,00%	
Totale recupero evasione ICI	€ 21.850,31	€ 1.723,45	€ 5.000,00	€ 9.524,59	€ 5.000,00	€ 5.000,00	-47,50%	0,00%	
Totale Entrate ICI	€ 3.449.346,36	€ 3.440.000,00	€ 3.265.000,00	€ 3.384.782,12	€ 3.300.000,00	€ 3.300.000,00	-2,50%	0,00%	
Totale recupero evasione TARSU	€ 14.000,00	€ 25.000,00	€ 10.000,00	€ 16.333,33	€ 10.000,00	€ 10.000,00	-38,78%	0,00%	
Totale Entrate TARSU	€ 2.120.182,79	€ 2.130.000,00	€ 2.000.000,00	€ 2.083.394,26	€ 2.000.000,00	€ 2.000.000,00	-4,00%	0,00%	
n. avvisi di accertamento a seguito revisione banca dati					30	€ 464,00		1446,67%	
Revisione banca dati ICI :recupero evasione 2006				0,00	€ 20.000,00		#DIV/0!	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio tra avviso di accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Totale importo riscosso di competenza (ICI + TARSU)	€ 3.570.231,42	€ 3.740.435,48	€ 3.724.444,91	€ 3.678.370,60	€ 3.730.000,00	€ 4.616.056,00	25,49%	23,75%	
Totale importo accertato di competenza (ICI e Tarsu)	€ 5.605.379,46	€ 5.596.723,45	€ 5.265.000,00	€ 5.489.034,30	€ 5.300.000,00	€ 5.300.000,00	-3,44%	0,00%	
Totale importo riscosso residui	€ 1.389.199,03	€ 1.699.487,11	€ 1.581.168,02	€ 1.556.618,05	€ 1.550.000,00	€ 1.517.960,00	-2,48%	-2,07%	
Totale importo accertato residui	€ 1.486.840,81	€ 1.942.269,83	€ 2.099.070,69	€ 1.842.727,11	€ 2.065.000,00	€ 1.891.037,00	2,62%	-8,42%	
Costo processo	252.556,67	281.363,03	€ 143.039,29	€ 225.653,00	218.890,88	€ 231.699,82	2,68%	5,85%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					70%	95,81			
N. rettifiche effettuate (sgravi, variazioni)	3634	3574	2436	3214,67	2500	2529	-21,33%	1,16%	
N. avvisi di accertamento	27	50	50	42,33	30	464	996,06%	1446,67%	
n. autorizzazioni occupazioni suolo pubblico	229	237	265	243,67	260	303	24,35%	16,54%	
n. controlli isee/dsu accessi agevolati	209	300	203	237,33	210	150	-36,80%	-28,57%	
N. ricorsi accolti per l'ente	0	2	0	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
Totale ricorsi gestiti	0	2	0	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo									
			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Ferrari Marzia	D	70	sino a maggio						
Maltagliati Giovanna	C	95							
Cillo Caterina	C	23	da settembre						
Enrica Dorisi	D	20							
Campi Rosella	D	1							
Sorgarello Nadia	C	1							
De Marchi Stefania	D	3							
Locate Antonella	C	3							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Addetti su entrate proprie									
n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)				0,0000352%	0,0000202%	0,0000202%	0,00%	OK	
Tasso recupero evasione ICI									
(Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				0,28%	0,15%	0,15%	0,00%	OK	
Tasso recupero evasione TARSU									
(Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)				0,78%	0,50%	0,50%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso									
(tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Tasso di riscossione entrate di competenza									
(Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)				67,01%	70,38%	87,10%	16,72%	OK	
Tasso di smaltimento residui attivi									
(Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)				84,47%	75,06%	80,27%	5,21%	OK	
Costo pro capite del servizio									
(costo del processo/popolazione)				€ 11,52	€ 10,66	€ 11,29	€ 0,62	NOOK	
Indicatori di Qualità									
% di rettifica									
(N. rettifiche effettuate / n. avvisi di accertamento)				1,32%	1,20%	18,35%	17,15%	NOOK	
n. controlli ISEE/dsu effettuati									
				237,33	210,00	150,00	60,00	NOOK	
% ricorsi andati a buon fine									
(N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)				100,00%	70,00%	95,81%	25,81%	OK	
Analisi del risultato									
<p>Le variazioni evidenziate rispetto ai programmi assegnati sono connesse principalmente alla effettiva diminuzione del personale a disposizione del Settore per un considerevole periodo dell'anno a seguito di dimissioni, assenze per malattia e trasferimenti temporanei. In particolare devono essere riviste in diminuzione le entrate per il recupero evasione Tarsu e quelle relative al numero di avvisi di accertamento emessi e non è attuabile il progetto di protocollo di intesa con la Guardia di Finanza per il controllo dati. I dati relativi al valore atteso delle entrate tributarie sono stati corretti a seguito dell'attuazione del federalismo fiscale e alle variazioni di conseguenza adottate. Si comunica, infine, che sono state predisposte le procedure di gara per n. 3 servizi che si trovavano in regime di proroga da molti anni; i servizi in questione sono riferiti alla cosap, alla pubblicità e pubbliche affissioni e ai parcheggi a pagamento. L'importo del recupero evasione a seguito revisione banca dati non è attualmente verificabile in quanto i versamenti saranno effettuati nel 2012</p>									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	RAGIONERIA, TRIBUTI E ECONOMATO							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 60								
Gestire lo sportello del catasto								
Finalità del Processo								
Garantire in tempo reale la conoscenza delle situazioni patrimoniali presso l'Agenzia del Territorio								
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	19.277	19.601	19.898	19592,00	20300	20.529		
N° richieste evase	2983,00	3420,00	3488,00	3297,00	3500,00	1700,00	-48,44%	-51,43%
N° richieste pervenute	2983,00	3420,00	3488,00	3297,00	3500,00	1700,00	-48,44%	-51,43%
N° dipendenti del servizio	0,00	0,00	0,20	0,20	0,20	0,20	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta (minuti)	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 17.000,00	€ 12.000,00	€ 11.000,00	€ 13.333,33	€ 15.150,37	€ 9.711,36	-27,16%	-35,90%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio				0,00	70%		#DIV/0!	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Maltagliati Giovanna	C	5	convenz. con comuni limitrofi X 4 MESI		12 ore a settimana			
Ferrari Marzia	D	5	sino a maggio					
Dorisi Enrica	D	5						
Cillo Caterina	C	5	da settembre					
Sacchetti Maria Grazia	C	10	da maggio					
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di risposta (richieste evase/ richieste pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,00102%	0,0009852%	0,00097%	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta min				5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,68	€ 0,74	€ 0,47	- 0,26	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta ai cittadini)				-	0,70	-	-70,00%	
Analisi del risultato								
<p><i>Il 24 aprile è stata sciolta la convenzione con il Comune di Galliate capofila, per sua autonoma scelta. L'ufficio da quella data ha iniziato a gestire direttamente lo sportello senza alcun aumento di personale e cercando di ottimizzare le limitate risorse a disposizione</i></p>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		RAGIONERIA, TRIBUTI E ECONOMATO							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
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									
Stakeholders									
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	19.277	19.601	19.898	19592,00	20200	20.529			
n. richieste evase (inclusi i pareri contabili)	4119	4277	4600	4332,00	4700	5000	15,42%	6,38%	
n. richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)	4119	4277	4600	4332,00	4700	5000	15,42%	6,38%	
n. dipendenti coinvolti nel processo	2	2	3	2,33	3	3	28,57%	0,00%	
n. questionari fabbisogni standard predisposti				0,00	1	5	#DIV/0!	400,00%	
n. convenzioni accesso al credito con istituti bancari				0,00	3	3	#DIV/0!	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo I - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)	90	90	90	90,00	60	60	-33,33%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo II - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 150.136,80	€ 146.257,12	€ 164.408,76	€ 153.600,89	€ 164.357,44	€ 178.551,49	16,24%	8,64%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Rampini Annalisa	D	15	sino a maggio						
Ferrari Marzia	D	10							
Sacchetti Maria Grazia	C	65							
Cardani Donatella	C	85							
Mazzone Agnese	C	85							
Dorisi Enrica	D	10							
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)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo I - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					90,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo II - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 7,84	€ 8,14	€ 8,70	€ 0,56	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p><i>E' stato aggiunto, tra gli indici di quantità, il numero delle convenzioni stipulate con le banche per l'accesso al credito. Il tempo medio dell'emissione dei mandati al titolo II dipende da quanto imposto dalla normativa sul patto di stabilità. E' stata modificata la percentuale di tempo dedicata al processo per alcune unità di personale alle quali sono stati affidati compiti aggiuntivi o diversi. Non era prevista alcuna indagine rivolta a colleghi e amministratori. Il costo è aumentato per effetto dell'IVA da 20% a 21%</i></p>									

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		RAGIONERIA, TRIBUTI E ECONOMATO							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
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									
Stakeholders									
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	19.277	19.601	19.898	19592,00	20200	20.529			
N° variazioni di bilancio	20	17	10	15,67	10	16	2,13%	60,00%	
N° totale interventi/risorse movimentati	301	342	424	355,67	400	266	-25,21%	-33,50%	
N° dipendenti del servizio	0,9	0,9	0,9	0,90	1,1	1,1		0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100,00	50	100	0,00%	100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 31.226,82	€ 30.807,81	€ 33.317,61	€ 31.784,08	€ 51.974,51	€ 49.559,96	55,93%	-4,65%	
Costo utenze immobili ed edifici comunali	€ 590.000,00	€ 536.000,00	€ 522.741,78	€ 549.580,59	€ 520.000,00	€ 505.000,00	-8,11%	-2,88%	
N. immobili ente	38,00	38,00	38,00	38,00	38,00	38,00	0,00%	0,00%	
utenze gas	€ 0,00	€ 316.498,00	€ 386.893,44	€ 351.695,72	€ 350.000,00	€ 300.000,00	-14,70%	-14,29%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Tipo		Costo	Nominativo		
Dorisi Enrica	D	60		sino a maggio					
Ferrari Marzia	D	10							
Rampini Annalisa	D	15							
Sacchetti Maria Grazia	C	5							
Cardani Donatella	C	10							
Mazzone Agnese	C	10							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
capacità programmatoria (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)					4,40%	2,50%	6,02%	3,52%	NOOK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,0046%	0,0054%	0,0054%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00	50,00	100,00	50,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,62	€ 2,57	€ 2,41	-€ 0,16	OK
Costo medio utenze per immobile (Costo utenze/N. immobili ente)					€ 23.717,80	€ 22.894,74	€ 21.184,21	-€ 1.710,53	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p><i>Le stime e le valutazioni finanziarie di cui il settore si occupa riguardano tutto il bilancio. Gli indici di costo utilizzati nell'ambito del processo in esame non paiono significativi per questo settore, che non è coinvolto nella effettiva gestione dell'attività. Non era prevista alcuna indagine rivolta a colleghi e amministratori. Per quanto riguarda il patto di stabilità, le continue variazioni apportate in corso d'anno e il ridotto margine a disposizione per mantenersi nei limiti imposti, generano una incessante attività di controllo e verifica che potrebbe essere valutata dal numero delle variazioni apportate al bilancio e dal numero di proiezioni elaborate nel corso dell'anno.</i></p>									

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		RAGIONERIA, TRIBUTI E ECONOMATO							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 53									
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)									
Finalità del Processo									
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di alcuni beni e servizi per il funzionamento dell'ente e le minute spese. Garantire il corretto incasso di alcune entrate comunali: cimiteriali, diritti di segreteria, diritti di urbanizzazione									
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	19.277	19.601	19.898	19592,00	20200	20.529			
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 90.000,00	€ 90.000,00	€ 90.000,00	€ 90.000,00	€ 90.000,00	€ 90.000,00	0,00%	0,00%	
Spesa complessiva acquisti e servizi ente	€ 5.959.003,64	€ 6.317.855,26	€ 6.467.082,01	€ 6.247.980,30	€ 5.996.711,00	€ 6.619.345,00	5,94%	10,38%	
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	0,90	0,97	1,00	1,00	3,45%	0,00%	
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	86,00	86,00	6,94%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (provveditorato) gg	4	4	3	3,67	3	3	-18,18%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 40.656,13	€ 28.316,88	€ 32.563,97	€ 33.845,66	€ 41.301,83	€ 39.207,47	15,84%	-5,07%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00	70,00	99,58	#DIV/0!	42,26%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Rampini Annalisa	D	65							
Sacchetti Maria Grazia	C	20							
Cardani Donatella	C	5							
Mazzone Agnese	C	5							
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)					1,44%	1,50%	1,36%	-0,14%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					1,20%	1,16%	1,16%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici gg					3,67	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 420,88	€ 480,25	€ 455,90	-€ 24,35	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,73	€ 2,01	€ 1,91	-€ 0,10	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00%	70,00	99,58	29,58	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

						ANNO	2011	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	BILANCIO, RAGIONERIA E TRIBUTI				AMMINISTRATIVA			
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 4								
Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate								
Finalità del Processo								
Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.								
Stakeholders								
Cittadini / società partecipate								
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	19.277	19.601	19.898	19592,00	20200	20.529		
N° risoluzione problematiche delle partecipate (<i>trasferimento servizi idrici, ora in gestione alla società mista SPT SpA, all'ATO</i>)				0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%
N° rilievi formulati durante i controlli della partecipata				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli effettuati da parte dell'ente	6	7	7	6,67	8	8	20,00%	0,00%
N. servizi dell'ente gestiti dalle partecipate	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 18.995,06	€ 17.914,11	€ 24.708,18	€ 20.539,12	€ 15.150,38	€ 14.597,54	-28,93%	-3,65%
Totale bilanci partecipate	€ 91.979.314,00	€ 111.312.917,00	€ 142.755.717,13	€ 115.349.316,04			-100,00%	#DIV/0!
Utile	€ 948.589,00	€ 976.905,00	€ 393.787,88	€ 773.093,96			-100,00%	#DIV/0!
Fatturato	€ 77.069.036,00	€ 85.249.216,00	€ 81.280.975,14	€ 81.199.742,38			-100,00%	#DIV/0!
Trasferimenti	€ 7.766.438,00	€ 8.003.793,00	€ 8.643.136,48	€ 8.137.789,16			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Campi Rosella	D	25						
Spigolon Cinzia	B	4						
Ferrari Marzia	D	5	sino a maggio					
Dorisi Enrica	D	5						
Pagani Tiziana	D	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								ESITO
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia controlli effettuati (risoluzione problematiche da parte della partecipata/rilievi formulati durante i controlli della partecipata)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Media controlli su servizi gestiti (n. controlli effettuati/ n. servizi gestiti)				1,67	2,00	2,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 1,05	€ 0,74	€ 0,71	-€ 0,03	OK
Incidenza Costo su bilancio delle partecipate (costo del processo/totale bilanci delle partecipate fatturato)				0,02%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Solidità economica (€ utile/€ fatturato)				0,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi a copertura i perdita (€ trasferimenti/totale bilancio partecipata)				7,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Per quanto concerne il trasferimento dei servizi idrici all'ATO si è deciso di congelare la situazione in attesa che la Regione Piemonte legiferi in merito alla destinazione delle funzioni ora svolte dall'ATO. Inoltre, nel corso del 2011 si è proceduto alla revisione della pianta organica delle farmacie per il biennio 2011-2012, proponendo alla Regione Piemonte l'istituzione della quinta farmacia nell'area sud di Trecate (vedi delibere CC n. 19 del 19.8.2011 e n. 40 del 28.10.2011). Gli importi relativi ai bilanci non sono ancora noti alla data di oggi, in quanto i bilanci medesimi non sono ancora stati approvati dai competenti organi. E' stato corretto l'errore materiale nelle percentuali di Campi e Spigolon								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVO			LL.PP. E MANUTENZIONI				
Servizio	CIMITERO							
Ufficio/Centro di Costo	CIMITERO							
Processo 3								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione ed il controllo dei servizi cimiteriali. Garantire la funzionalità strutturale del cimitero								
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 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
Ore apertura settimanale (inverno)	60,00	52,50	53	55,00	53,00	53		
Ore apertura settimanale (estate)	68,00	59,50	59,5	62,33	59,50	59,5	-4,55%	0,00%
N° domande concessioni accolte	30	32	49	37,00	18	31	-16,22%	72,22%
N° domande concessioni ricevute	33	49	76	52,67	20	32	-39,24%	60,00%
N° ore custodia (inverno)	2.745,00	2.737,50	2.737,50	2740,00	2.737,50	1316	-51,97%	-51,93%
N° ore custodia (estate)	3.111,00	3.102,50	3.102,50	3105,33	3.102,50	1481	-52,31%	-52,26%
N° ore apertura annuali (inverno)	2.745,00	2.737,50	2.737,50	2740,00	2.737,50	1395,5	-49,07%	-49,02%
N° ore apertura annuali (estate)	3.111,00	3.102,50	3.102,50	3105,33	3.102,50	1557,5	-49,84%	-49,80%
N. concessioni cimiteriali perimetrali (recinti 1, 2, 3, 4, 5)	640	640	640	640,00	640	640	0,00%	0,00%
N. aree occupate (recinti 1, 2, 3, 4, 5) = in concessione	636	638	643	639,00	644	644	0,78%	0,00%
n. interventi manutenzione eseguiti su manti copertura	11	8	0	6,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
n. aree disponibili (recinti 1, 2, 3, 4, 5)	18	16	11	15,00	10	10	-33,33%	0,00%
n. esumazioni ordinarie decennali programmate				50,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti cimiteriali (ore)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 120.893,26	€ 111.079,33	€ 121.313,86	€ 117.762,15	€ 213.356,96	€ 228.594,12	94,12%	7,14%
Proventi cimiteriali di competenza (dato complessivo varie tipologie)	€ 44.424,71	€ 102.462,75	€ 380.870,31	€ 175.919,26	€ 328.209,00	€ 132.130,36	-24,89%	-59,74%
Costo interventi di manutenzione eseguiti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi su tombe a porticato	€ 38.503,33	€ 70.450,33	34957,31	€ 71.955,49			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N° Reclami e/o segnalazioni	11	8	10	14,50	5	12	-17,24%	140,00%
% di gradimento del servizio		100		100,00	98	93,85	-6,15%	-4,23%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Sorgarello Nadia	C	88	Servizio volontario		0	Ponzo Giovanni		
Lattari Massimo (td)	B	100	Servizio volontario		0			
Cosma Vito (td)	B	100	Tirocinio lavorativo art. 41/bis		Pagato dal CISA	Calzone Andrea		
Pagani Tiziana	D5	10	Servizio volontario		0	Francescutto Aurora		
Fragonara Anna Maria	C	12						
Capra Paolo	B	100						
Pessina Laura	C	5						
Gatti Valeria	D	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)	111,31%	106,25%	106,25%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste di concessione (domande di concessioni accolte/domande ricevute)	70,25%	90,00%	96,88%	6,88%	OK			
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)	100,00%	100,00%	95,09%	-4,91%	NOOK			
Tasso occupazione aree concessioni cimiteriali (n. aree occupate/ n. concessioni cimiteriali perimetrali)	99,84%	100,63%	100,63%	0,00%	OK			
Efficacia interventi manutentivi su manti di copertura (n. interventi eseguiti/n. concessioni cimiteriali perimetrali)	0,99%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
N. esumazioni ordinarie decennali programmate		50,00	-	50,00	NOOK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti ore	1,00	1,00	1,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 5,92	€ 10,39	€ 11,14	€ 0,74	NOOK			
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)	149,39%	153,83%	57,80%	-96,03%	NOOK			
% Copertura costi di manutenzione (proventi su tombe a porticato/costo di manutenzione)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo medio per intervento di manutenzione (costo per interventi di manutenzione/ n. interventi eseguiti)	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni	14,50	5,00	12,00	7,00	OK			
% di gradimento del servizio	100,00	98,00	93,85	-4,15	OK			
Analisi del risultato								
<p>La voce "n. esumazioni ordinarie decennali programmate" 50 è un refuso. I dati relativi all'orario del Cimitero sono stati corretti, perché contengono errori di calcolo. Al fine di conseguire un risparmio della spesa, infatti, il servizio di custodia, da agosto 2011, nelle giornate di sabato, domenica e festivi, è stato ridotto a n. 4 ore giornaliere, ad eccezione del periodo di Commemorazione dei Defunti. Per quanto concerne la costruzione dei nuovi loculi e cappelle nel 4° recinto del Cimitero, i proventi introitati sono inferiori alla previsione, in quanto non è stato incassato il saldo del 50% dei manufatti cimiteriali di nuova edificazione che non sono stati ultimati entro il termine contrattuale previsto. Le tariffe cimiteriali coprono interamente i costi sostenuti dal Comune per le relative operazioni, ma non quelli della custodia e manutenzione ordinaria del Cimitero. Gli indici di qualità del servizio cimiteriale hanno riscontrato del malcontento per furti di vasi di fiori e ceri, monetine dai porta innaffiati e lattoneria perpetrati nel corso dell'anno, nonostante la vigilanza del custode e la presenza della videosorveglianza.</p>								

Comune di Trecate						ANNO	2011	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVO							
Servizio	ANAGRAFE, STATO CIVILE, LEVA							
Ufficio/Centro di Costo	ANAGRAFE, STATO CIVILE, LEVA							
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza, supporto e certificazione ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Stakeholders								
Cittadini italiani ed esteri								
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 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23	23	0,00%	0,00%
N° Dipendenti del servizio	8	7	8	7,67	8	8	4,35%	0,00%
N° pratiche (somma di tutte le tipologie)	26.312,00	23.932,00	24853	25.032,33	24.000	27598	10,25%	14,99%
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello (certificato) in minuti	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
Tempo medio di attesa allo sportello (altro) in minuti	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 160.652,47	€ 153.162,33	€ 201.943,18	€ 171.919,33	€ 189.237,59	€ 183.597,13	6,79%	-2,98%
N° pratiche (somma di tutte le tipologie)	26.312,00	23.932,00	24.853,00	25.032,33	24.000	27.598,00	10,25%	14,99%
Indici di Qualità								
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)			95,42	95,42	96		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Pagani Tiziana	D5	12						
Boiani Patrizia	C	100						
Geracitano Grazia	C	100						
Rossini Margherita	C	100						
Stocchero Maria Grazia	B	100						
Lombardi Antonella	B	98						
Fragonara Anna Maria	C	88						
Sorgarello Nadia	C	9						
INDICATORI DI PERFORMANCE								ESITO
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				63,89%	63,89%	63,89%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,04%	0,04%	0,04%	0,00	OK
pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				1,26	1,19	1,34	0,16	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello (certificato) in minuti				5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello (altro) in minuti				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 8,64	€ 9,37	€ 8,94	-€ 0,42	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. pratiche)				€ 6,87	€ 7,88	€ 6,65	-€ 1,23	OK
Indicatori di Qualità								
Valutazione del servizio da parte degli operatori (progetto "mettiamoci la faccia") (indagine)				95,42	96,00	0,00	-96,00	OK
Analisi del risultato								
<p><i>L'aumento delle pratiche è stato determinato dall'impennata relativa alle carte di identità (apposizione del timbro di proroga ex art. 31, comma 1, del D.L. 25.6.2008, n. 112, convertito con modificazioni in legge 6.8.2008, n. 133 e rilascio di una nuova carta di identità per facilitare l'ingresso in taluni paesi esteri ai sensi della circolare del Ministero dell'Interno - Direzione Centrale per i Servizi Demografici - n. 27 del 4.12.2009) ed alle verifiche anagrafiche e controlli documenti di identità personale, richieste specialmente anche dalle Forze dell'Ordine. Per quanto riguarda il progetto "Mettiamoci la faccia" l'indagine non è stata eseguita in quanto nel 2011 si è deciso di procedere a turnazione, monitorando altri uffici/servizi per i quali non era ancora stata effettuata la "customer satisfaction".</i></p>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVO								
Servizio	Affari Generali								
Ufficio/Centro di Costo	Affari Generali								
Processo 52									
Fornire supporto legale all'Ente									
Finalità del Processo									
Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze e vertenze legali									
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 al 31 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° contenziosi gestiti	123,00	54,00	106,00	94,33	35,00	61,00	-35,34%	74,29%	
N° esiti favorevoli	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° dipendenti del servizio	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,43	-14,00%	-14,00%	
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	87,02	86,00	6,94%	-1,17%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 176.877,71	€ 185.407,96	€ 173.066,06	€ 178.450,57	€ 158.538,52	€ 193.383,83	8,37%	21,98%	
Costo consulenze esterne e patrocinii legali	€ 34.993,00	€ 34.869,00	€ 33.735,44	€ 34.532,48	€ 20.000,00	€ 33.153,00	-3,99%	65,77%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Campi Rosella	D1	25							
Pagani Tiziana	D5	6							
Spigolon Cinzia	B6	2							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					0,62%	0,57%	0,50%	-0,07%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 8,97	€ 7,85	€ 9,42	€ 1,57	NOOK
Costo medio di gestione con professionisti esterni delle pratiche legali (costo consulenze esterne/n° contenziosi)					€ 366,07	€ 571,43	€ 543,49	-€ 27,94	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
<p><i>L'ufficio gestisce le assicurazioni e le pratiche legali per tutto il Comune. In entrambi i casi la spesa dipende in massima parte da dati oggettivamente non quantificabili in via preventiva (sinistri, regolazioni premio, disdette polizze, ricorsi ecc.). Nel 2011, per esempio, abbiamo avuto un aumento della polizza RCT/ che è passata da Euro 36.250,00 ad Euro 59.800,00 Il dato relativo ai contenziosi gestiti nel 2011 è stato ricavato come segue: nuove pratiche legali n. 3 + contenzioso per sinistri RCT/O: n. 42, Incendio: n. 3, Furto: n. 1; RC patrimoniale e Tutela Legale: n. 9 - Elettronica: n. 2 - Infortuni: n. 1. Le pratiche legali aperte negli anni precedenti (dal 1993 al 2010) e non ancora definite sono n. 30 + 1 ricorso trattato dal legale dell'Assicurazione a seguito di sinistro RCT. E' stato corretto l'errore materiale nella percentuale di Campi</i></p>									

								ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVO									
Servizio	CONTRATTI									
Ufficio/Centro di Costo	CONTRATTI									
Processo 54										
Supportare le procedure di appalto e gestire la stipula dei contratti										
Finalità del Processo										
Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti ed assicurazioni										
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 al 31 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529				
N° gare gestite dal servizio contratti (per tutti i settori)	2,00	4,00	8,00	4,67	5,00	5,00	7,14%	0,00%		
N° gare complessive dell'Ente (n. gare settore Amministrativo escluso affidamento diretto ad una sola ditta)	5,00	5,00	8,00	6,00	5,00	1,00	-83,33%	-80,00%		
N° dipendenti del servizio	1,05	1,05	1,05	1,05	1,05		-100,00%	-100,00%		
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	87,02	86,00				
n. proroghe su servizi già assegnati				0,00	2,00	5,00	#DIV/0!	150,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio di risposta su richieste da uffici (in giorni)	2	2	2	2,00			-100,00%	#DIV/0!		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 57.394,32	€ 58.009,57	€ 51.533,80	€ 55.645,89	€ 60.322,16	€ 70.311,84	26,36%	16,56%		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Pagani Tiziana	D5	12								
Campi Rosella	D1	10								
Vitarelli Serena	C1	70								
Spigolon Cinzia	B6	1								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Efficacia del servizio Contratti (n. gare gestite dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)						77,78%	100,00%	500,00%	400,00%	OK
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)						1,31%	1,22%	0,00%	-1,22%	OK
n. proroghe su servizi già assegnati							2,00			
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di risposta su richieste da uffici gg						2,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti (costo complessivo)						€ 691,97	€ 701,42	€ 817,58	€ 116,16	NOOK
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)						€ 2,80	€ 2,99	€ 3,43	€ 0,44	NOOK
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine interna)						0,00	0,00%	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato										
<p>L'ufficio si occupa della modifica ed aggiornamento del regolamento dei contratti del Comune e di supportare gli uffici comunali impartendo direttive sugli adempimenti legati alle procedure di affidamento lavori, servizi e forniture e contrattualistica pubblica in genere (DURC, tracciabilità dei flussi finanziari, ecc.) Nel 2011 ha stipulato n. 151 contratti (n. 23 atti pubblici e n. 128 scritture private). Inoltre ogni anno effettua numerosi adempimenti per la compilazione delle statistiche ministeriali inerenti i contratti stipulati dall'ente e la rilevazione del patrimonio comunale. Per quanto concerne l'attività propria del Settore il numero delle gare è inferiore a quello atteso in quanto per l'affidamento di forniture e servizi di importo inferiore ad Euro 40.000 si è stabilito di ricorrere all'affidamento diretto come previsto dalla legge e dal regolamento dei contratti, ma globalmente, si è proceduto a n. 60 affidamenti per alcuni dei quali il perfezionamento ha richiesto tempi lunghi. Nella spesa propria di questo ufficio è compresa quella per alcuni contratti stipulati direttamente dallo stesso per l'ente (v. per esempio i contratti d'affitto per il campo sportivo di V</p>										

		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>AMMINISTRATIVO</u>							
Servizio	<u>PROTOCOLLO, MESSI</u>							
Ufficio/Centro di Costo	<u>PROTOCOLLO, MESSI</u>							
Processo 56								
Gestire il protocollo e l'archivio								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e la protocollazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. Garantire la consegna degli atti soggetti a notifica								
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 al 31 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20190	20.529		
N° atti protocollati in uscita dal servizio	22571,00	21000,00	21525,00	21698,67	21400,00	20934,00	-3,52%	-2,18%
N° atti protocollati in uscita complessivamente	22571,00	21000,00	21525,00	21698,67	21400,00	20934,00	-3,52%	-2,18%
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	87,02	86,00	6,94%	-1,17%
N° ricerche di archivio richieste (escluse quelle nel protocollo)	40,00	52,00	51,00	47,67	35,00	62,00	30,07%	77,14%
N° ricerche di archivio effettuate (escluse quelle nel protocollo)	40,00	52,00	51,00	47,67	35,00	61,00	27,97%	74,29%
N° dipendenti del servizio	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	0,00%	0,00%
n. atti da notificare	1113,00	1256,00	1207,00	1192,00	1200,00	1355,00	13,67%	12,92%
n. atti notificati	1064,00	1181,00	1207,00	1150,67	1200,00	1321,00	14,80%	10,08%
n. atti da notificare di enti terzi	655,00	615,00	556,00	608,67	550,00	509,00	-16,37%	-7,45%
Indici di Tempo								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) in giorni	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente in giorni	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico in giorni	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 171.552,24	€ 155.682,15	€ 203.134,41	€ 176.789,60	€ 177.358,53	€ 169.125,81	-4,33%	-4,64%
Proventi del servizio notifiche				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	91,23		98,2	94,72	98		-100,00%	-100,00%
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. errori di smistamento atti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
Pagani Tiziana	D5	2						
Campi Rosella	D1	15						
Lavazzi Patrizia	B	100						
Ramundo Domenico	B3	100						
Fallarini Luigi	B	100						
Conti Franca (td)	B3	5						
Spigolon Cinzia	B6	8						
Guerrini Usubini Tiziana	A	100						
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)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. ricerche di archivio effettuate / n. ricerche di archivio richieste)				100,00%	100,00%	98,39%	-1,61%	NOOK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				5,78%	5,41%	5,41%	0,00%	OK
Efficacia del servizio notifiche (n. atti notificati/ n. atti da notificare)				96,53%	100,00%	102,57%	2,57%	OK
Efficacia del servizio notifiche per enti terzi (n. atti notificati/ n. atti da notificare per enti terzi)				61,56%	52,07%	38,53%	-13,54%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 2.198,42	€ 2.062,31	€ 1.966,58	-€ 95,73	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,89	€ 8,78	€ 8,24	-€ 0,55	OK
Proventi medio per notifica (proventi per notifiche/n. atti notificati)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				94,72	98,00	0,00	-98,00	OK
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
n. errori di smistamento atti				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<p><i>Il gradimento del servizio protocollo è stato rilevato nel 2008 con un'indagine di customer satisfaction interna ed esterna al Comune e nel 2010 con il progetto "Metiamoci la faccia", mentre nel 2011 l'indagine non è stata eseguita in quanto si è deciso di procedere a turnazione, monitorando altri uffici/servizi per i quali non era ancora stata effettuata la customer satisfaction. Nel corso del 2011 è stato redatto un progetto per la valorizzazione dell'archivio storico comunale, che prevede l'istituzione della sezione staccata dell'archivio storico presso i locali al piano terra della Biblioteca Civica sita nella Villa Cicogna (v. delibera G.C. n. 70 dell'11.10.2011). Per tale progetto che prevede una spesa di Euro 40.000,00 è stato richiesto il contributo della Regione Piemonte. Il minor numero di atti protocollati in uscita è rapportato al calo di atti in entrata e al maggior utilizzo da parte degli uffici della comunicazione informale non protocollata tramite posta elettronica. Il maggior numero di ricerche è determinato dalle numerose istanze di consultazione di atti dell'archivio storico da parte di studiosi e associazioni locali in funzione delle iniziative realizzate per il 150° anniversario dell'Unità d'Italia. Una so</i></p>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVO								
Servizio	SEGRETERIA								
Ufficio/Centro di Costo	SEGRETERIA								
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 / 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 al 31 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	87,02	86,00	6,94%	-1,17%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (in ore)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 214.997,88	€ 212.010,10	€ 174.528,47	€ 200.512,15	€ 174.642,48	€ 202.793,24	1,14%	16,12%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio centralino	94,74	0	98,2	96,47	98		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Pagani Tiziana	D5	12							
Spigolon Cinzia	B6	80							
Conti Franca	B3	3							
Balducci Rossana	B	100							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				2,49%	2,33%	2,33%	0,00%	OK	
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti ore				1,00	1,00	1,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 2.493,42	€ 2.030,73	€ 2.358,06	€ 327,33	NOOK	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,08	€ 8,65	€ 9,88	€ 1,23	NOOK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio centralino (indagine interna)				96,47	98,00	0,00	-98,00	OK	
Analisi del risultato									
<p><i>Si precisa che il tempo di pubblicazione degli atti varia a seconda della quantità di atti da pubblicare e dalla celerità nella firma delle copie conformi da pubblicare; pertanto potrebbe essere superiore o anche inferiore al tempo sopraindicato. Il gradimento del servizio centralino è stato rilevato nel 2008 con un'indagine di customer satisfaction interna ed esterna al Comune e nel 2010 con il progetto "Mettiamoci la faccia", mentre nel 2011 l'indagine non è stata eseguita in quanto si è deciso di procedere a turnazione, monitorando altri uffici/servizi per i quali non era ancora stata effettuata la customer satisfaction. L'aumento della spesa è giustificato dal passaggio dalla gestione commissariale a quella politica con l'avvento della nuova Amministrazione comunale da giugno 2011</i></p>									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVO							
Servizio	SPORTELLLO TURISMO							
Ufficio/Centro di Costo	SPORTELLLO TURISMO							
Processo 39								
Gestire servizi e manifestazioni turistiche								
Finalità del Processo								
Promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.								
Stakeholders								
Operatori turistici								
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 dicembre	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N. iniziative finanziate (da terzi)	1	1	0	1,00	0	3	200,00%	#DIV/0!
N. iniziative turistiche (fiere fuori territorio)	1	1	2	2,00	1	1	-50,00%	0,00%
Popolazione turistica	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° partecipanti iniziative turistiche	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° iniziative turistiche comunali (comprese fiere)	15	14	16	22,50	21	25	11,11%	19,05%
n. contatti allo sportello turismo	151	282	453	443,00	500	788	77,88%	57,60%
n. iniziative pubblicitarie promosse su iniziative turistiche	15	16	20	17,00	42	49	188,24%	16,67%
n. iniziative organizzate "Trecate per tutti i gusti"					13	13	#DIV/0!	0,00%
Indici di Tempo								
N. iniziative turistiche realizzate nei tempi richiesti	15	14	16	22,50	20	21	-6,67%	5,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 22.031,87	€ 22.531,54	€ 31.852,91	€ 25.472,11	€ 53.322,16	€ 58.163,11	128,34%	9,08%
Costo complessivo delle iniziative	€ 21.526,09	€ 13.971,62	€ 34.753,63	€ 35.125,67	€ 24.400,00	€ 26.076,86	-25,76%	6,87%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine presso operatori turistici)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento dei servizi (indagine presso utenti)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Conti Franca (td)	B3	90	Servizio volontario		0		Fincato Adriana	
Pagani Tiziana	D5	15	Servizio volontario		0		Nalin Zelia	
Spigolon Cinzia	B6	5	Servizio volontario		0		Occhetta Rosa Rita	
Lavazzi Patrizia	B	2	Servizio volontario		0		Beltrame Aristodemo	
Ramundo Domenico	B3	1						
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)				50,00%	0,00%	300,00%	300,00%	OK
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative turistiche)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Grado di sostegno comunale alle iniziative (N. iniziative turistiche comunali / N. iniziative turistiche complessive)				91,84%	95,45%	96,15%	0,70%	OK
n. iniziative organizzate "Trecate per tutti i gusti"					13,00	13,00	-	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi (N. iniziative turistiche realizzate nei tempi richiesti/N. iniziative turistiche realizzate)				100,00%	95,24%	84,00%	-11,24%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)				€ 1.561,14	€ 1.161,90	€ 1.043,07	-€ 118,83	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 1,28	€ 2,64	€ 2,83	€ 0,19	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine presso operatori turistici)				-	-	-	0,00%	OK
% gradimento dei servizi (indagine presso utenti)				-	-	-	0,00%	OK
Analisi del risultato								
<p>Oltre alle iniziative turistiche previste sono stati organizzati anche altri eventi, quali il "Ferragosto in piscina", la "Marcia della solidarietà", l'itinerario turistico con due trenini in occasione della celebrazione delle Feste Patronali ed il "Convegno sulla famiglia Rosina". Le iniziative pubblicitarie riguardano tutta l'attività svolta dallo Sportello Turismo compresi gli eventi organizzati direttamente per il 150° anniversario dell'Unità d'Italia e la pubblicità mensile della programmazione delle manifestazioni organizzate sul territorio trecatese.</p>								

Comune di Trecate					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		POLIZIA MUNICIPALE						
Servizio								
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								
Stakeholders								
Automobilisti, ciclisti e pedoni								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
Km territorio	38	38	38,4	38,36	38,36	38,4		
Km strade	183,5	183,5	183,5	183,50	183,5	183,5	0,00%	0,00%
N. ore servizio di controllo stradale	5.410	5.504	6.770	5894,67	3.500	3586	-39,17%	2,46%
N. ore servizio complessive pm	24.614	29.198	25327	26379,67	17.300	18.076	-31,48%	4,49%
N. posti controllo rispetto C.d.S.	174	134	223	177,00	70	85	-51,98%	21,43%
N. ore vigilanza sul territorio	9.754	9.627	11.547,00	10309,33	10.600	11.306,00	9,67%	6,66%
n. reati segnalati	13	21	11,00	15,00	15	15,00	0,00%	0,00%
n. reati gestiti	87	88	112	95,67	55	63	-34,15%	14,55%
n. sinistri	51	71	118	80,00	65	71	-11,25%	9,23%
n. sequestri	23	64	72	53,00	60	63	-18,87%	5,00%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	476	790	1080	782,00	500	641	-18,03%	28,20%
N. violazioni globali	2.760	4.090	5030	3960,00	2.800	3059	-22,75%	9,25%
N. partecipanti corsi di educazione stradale	0,00	300,00	400	700,00	800	800	14,29%	0,00%
N. corsi di educazione stradale	0,00	12,00	16	28,00	33	33	17,86%	0,00%
n. alunni partecipanti manifestazione "Street 2011"			95	95,00	100	100	5,26%	0,00%
n. Autorizzazioni	362	386	458	402,00	410	461	14,68%	12,44%
n. Ordinanze CdS	164	208	188	186,67	160	176	-5,71%	10,00%
n. ore controlli coordinati con Prefettura (ATX) e Carabinieri (PDC)				0	90	108	#DIV/0!	20,00%
Realizzazione servizio Pedibus					1	1	#DIV/0!	0,00%
Realizzazione Ufficio Viabilità per Piano Nazionale Sicurezza Stradale				0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%
Riunione e riacquisizione ufficio Trasporti					1	1	#DIV/0!	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale in min.)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Tempo di realizzazione servizio Pedibus					entro ottobre	ottobre		
Tempo di realizzazione ufficio di viabilità				0,00	entro giugno	giugno		
Tempo trasferimento Ufficio Trasporti				0,00	entro dicemb	dicembre	#VALORE!	#VALORE!
Indici di Costo								
N. verbali emessi	2.760,00	4.090,00	5.030,00	3960,00	2.800,00	3.059,00	-22,75%	9,25%
Costo del processo	€ 258.912,64	€ 226.585,17	€ 215.970,60	€ 233.822,80	203.821,56	€ 195.466,93	-16,40%	-4,10%
Proventi di competenza	€ 331.954,00	€ 323.256,00	€ 371.174,00	€ 342.128,00	250.000,00	€ 271.254,67	-20,72%	8,50%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	12,00	33,00	4,00	16,33	8,00	8	-51,02%	0,00%
N. sanzioni totali	2.760,00	4.090,00	5.030,00	3960,00	2.800,00	3059	-22,75%	9,25%
% gradimento servizio (indagine) mettiamoci la faccia				0,00	70	96	#DIV/0!	37,14%
% gradimento educazione stradale presso le scuole				0,00	70	90	#DIV/0!	28,57%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Medina Ivana	D	60%						
Cossu Basilio	D	70%						
Bonissone Paolo	D	10%						
Ferrari Barbara	C	20%						
Barbieri Alberto	C	40%						
Cattaneo Debora	C	15%						
Lovison Loris	C	40%						
Tarantola Luca Antonio	C	40%						
Ambrosi Alessio	C	40%						
Cottono Claudio	C	40%						
Aravolo Christian	C	40%						
Erba Antonio	C	40%						
Caimi Daniela	C	20%						
Silvana Provasoli	D							
Salmistraro Massimo	D							
Gatti Valeria								
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 /ore servizio complessive pm)				22,35%	20,23%	19,84%	-0,39%	NOOK
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)				1,72%	0,66%	0,75%	0,09%	OK
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)				268,75	276,33	294,43	18,10	OK
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)				0,44	0,35	0,39	0,03	OK
% sanzioni immediatam.contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)				19,75%	17,86%	20,95%	3,10%	OK
Media partecipanti per corso educazione stradale (N. partecipanti/ n.corsi di educazione stradale)				25,00	24,24	24,24	-	OK
% gestione dei reati (reati gestiti/reati segnalati)				637,78%	366,67%	3059,00%	2692,33%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale in minuti)				10,00	10,00	10	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. verbali emessi)				€ 86,40	€ 89,29	€ 88,67	-€ 0,61	NOOK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 11,75	€ 10,09	€ 9,52	-€ 0,57	OK
Costo medio verbale (Costo del processo/N. Verbali emessi)				€ 59,05	€ 72,79	€ 63,90	-€ 8,89	OK
Indicatore di Qualità								
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)				0,41%	0,29%	0,26%	-0,02%	OK
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	70,00	96,00	26,00	OK
% gradimento servizio educazione stradale (indagine)				0,00%	70,00	90,00	20,00	OK
Analisi del risultato								
<p>Sono stati riaffidati al Settore il Servizio Viabilità ed il Servizio Trasporti senza aumento di personale (solo parzialmente l'Arch.Gatti). Generalmente i valori sono in diminuzione rispetto agli scorsi anni per il continuo variare del numero dei componenti e della loro esperienza e preparazione che, in media, sono diminuiti da 14 ad 11, essendo venuti a mancare 3 Agenti (Colombo-Berra-Lovison)+ un'ulteriore sostituzione(Di Marco/Erba), oltre alla perdita di 4 Ausiliari del Traffico non sostituiti ed alle varie assenze per maternità e allattamento di un diverso agente. Pertanto i valori in diminuzione sono causati dalla diminuzione dell'organico effettivo di 3 Agenti e 4 A. T., oltre che dall'indirizzo della nuova Amministrazione volto maggiormente alla prevalenza dell'attività preventiva e di visibilità rispetto a quella repressiva.</p>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 12								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio anche mediante l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne.								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N. ore settimanali di vigilanza	104	106	130	113,33	235	251	121,47%	6,81%
N. ore settimanali lavorate	468	554	487	503,00	384	401	-20,28%	4,43%
N. ore serali	1632	864	1902	1466	1.250	1.296	-11,60%	3,68%
N. ore vigilanza sul territorio	5410	5504	6770	5894,67	10.600	11.306	91,80%	6,66%
N. agenti	11	12	13	12	11	11	-8,33%	0,00%
N. ore extra-orario	1337,5	1138	1518	1331,17	450	504	-62,14%	12,00%
N. ore complessive del servizio	24348	28833	25327	26169,33	17.300	18.076	-30,93%	4,49%
N. ore servizi prossimità	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. ore controllo rispetto ZTL				0	70	96	#DIV/0!	37,14%
n. verbali non rispetto ZTL				0	40	64	#DIV/0!	60,00%
N. controlli attivati su varchi ZTL				0,00	15,00	17	#DIV/0!	13,33%
N. varchi da monitorare ZTL				0,00	6,00	4	#DIV/0!	-33,33%
N. permessi ZTL rilasciati				0,00	710,00	711	#DIV/0!	0,14%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
N. sanzioni emesse	2.866,00	4.287,00	5.135,00	4096,00	2.800,00	3.059,00	-25,32%	9,25%
Costo del processo	€ 275.430,11	€ 255.605,01	€ 244.777,23	€ 258.604,12	€ 214.368,52	€ 205.928,07	-20,37%	-3,94%
Proventi di competenza	€ 352.860,00	€ 347.972,00	€ 388.319,00	€ 363.050,33	€ 250.000,00	€ 271.254,67	-25,28%	8,50%
Indici di Qualità								
N. impianti video-sorveglianza installati	12,00	12,00	14,00	12,67	16,00	16,00	26,32%	0,00%
Km strade	125,00	126,00	126,00	125,67	126,00	126,00	0,27%	0,00%
Gradimento servizio indagine "mettiamoci la faccia"				0,00	70,00	96,00	#DIV/0!	37,14%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
Medina Ivana	D	9%						
Cossu Basilio	D	9%						
Bonissone Paolo	D	9%						
Ferrari Barbara	C	29%						
Barbieri Alberto	C	38%						
Cattaneo Debora	C	14%						
Lovison Loris	C	38%						
Tarantola Luca Antonio	C	38%						
Ambrosi Alessio	C	38%						
Cottone Claudio	C	38%						
Aravolo Christian	C	38%						
Erbaio Antonio	C	38%						
Caimi Daniela	C	20%						
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)				22,53%	61,20%	62,59%	1,40%	OK
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)				24,87%	11,79%	11,46%	-0,33%	NOOK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1658,03	1866,27	1866,27	0,00	OK
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)				5,09%	2,60%	2,79%	0,19%	OK
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n° ore complessive pm)				0,00%	0,23%	0,35%	0,12%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. sanzioni emesse)				€ 88,64	€ 89,29	€ 88,67	-€ 0,61	NOOK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 13,00	€ 10,61	€ 10,03	-€ 0,58	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	70,00	96,00	26,00	OK
Videosorveglianza (N. impianti installati/Km strade)				10,08%	12,70%	12,70%	-	OK
Analisi del risultato								
<p>Sono stati riaffidati al Settore il Servizio Viabilità ed il Servizio Trasporti senza aumento di personale (solo parzialmente l'Arch.Gatti). Generalmente i valori sono in diminuzione rispetto agli scorsi anni per il continuo variare del numero dei componenti e della loro esperienza e preparazione che, in media, sono diminuiti da 14 ad 11, essendo venuti a mancare 3 Agenti (Colombo-Berra-Lovison)+ un'ulteriore sostituzione(Di Marco/Erbaio), oltre alla perdita di 4 Ausiliari del Traffico non sostituiti ed alle varie assenze per maternità e allattamento di un diverso agente. Pertanto i valori in diminuzione sono causati dalla diminuzione dell'organico effettivo di 3 Agenti e 4 A. T., oltre che dall'indirizzamento della nuova Amministrazione volto maggiormente alla prevalenza dell'attività preventiva e di visibilità rispetto a quella repressiva.</p>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	URBANISTICA ED ECOLOGIA				POLIZIA MUNICIPALE				
	Servizio								
	Ufficio								
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.									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° abusi accertati	37	18	18	24,33	13	13	-46,58%	0,00%	
N° controlli effettuati	76	62	65	67,67	53	53	-21,67%	0,00%	
N° controlli attività produttive	214	160	172	182,00	85	97	-46,70%	14,12%	
Totali controlli del processo	290	232	237	253,00	138	150	-40,71%	8,70%	
N° controlli su cantieri edili	76	62	65	67,67	53	53	-21,67%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	11	12	13	12	12	12	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di chiusura procedimento edilizio	150	150	150	150,00	150	150	0,00%	0,00%	
Tempo medio di chiusura procedimento commerciale	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
N. infrazioni e reati	105,00	166,00	123,00	131,33	80,00	81,00	-38,32%	1,25%	
Costo del processo	€ 113.019,58	€ 112.006,23	€ 108.611,61	€ 111.212,47	€ 96.526,46	€ 89.220,66	-19,77%	-7,57%	
Proventi di competenza	€ 20.906,00	€ 24.716,00	€ 17.545,00	€ 21.055,67	€ 10.000,00	€ 12.063,00	-42,71%	20,63%	
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	7,00	2,00	0,00	3,00	2	0,00	-100,00%	-100,00%	
N. sanzioni totali	143,00	215,00	123,00	160,33	80	81,00	-49,48%	1,25%	
Gradimento servizio indagine "mettiamoci la faccia"				0,00	70	96,00	#DIV/0!	37,14%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Medina Ivana	D	9%							
Cossu Basilio	D	9%							
Bonissone Paolo	D	9%							
Ferrari Barbara	C	18%							
Barbieri Alberto	C	18%							
Cattaneo Debora	C	68%							
Lovison Loris	C	18%							
Tarantola Luca Antonio	C	18%							
Ambrosi Alessio	C	18%							
Cottone Claudio	C	18%							
Aravolo Christian	C	18%							
Erbaio Antonio	C	18%							
Caimi Daniela	C	10%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
INDICATORI DI EFFICACIA				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)				35,96%	24,53%	24,53%	0,00%	OK	
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)				71,94%	61,59%	64,67%	3,07%	OK	
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)				26,75%	38,41%	35,33%	-3,07%	NOOK	
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)				4,74%	8,70%	8,00%	-0,70%	NOOK	
Indicatore di Efficacia temporale									
Tempo medio adozione atti amministrativi				150,00	150,00	150,00	0,00	OK	
Indicatore di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 160,32	€ 125,00	€ 148,93	€ 23,93	OK	
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 5,59	€ 4,70	€ 4,35	-€ 0,36	OK	
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)				€ 439,57	€ 699,47	€ 594,80	-€ 104,66	OK	
Indicatore di Qualità									
% contestazioni accolte (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)				1,87%	2,50%	0,00%	-€ 0,03	OK	
Analisi del risultato									
Sono stati riaffidati al Settore il Servizio Viabilità ed il Servizio Trasporti senza aumento di personale (solo parzialmente l'Arch.Gatti). Generalmente i valori sono in diminuzione rispetto agli scorsi anni per il continuo variare del numero dei componenti e della loro esperienza e preparazione che, in media, sono diminuiti da 14 ad 11, essendo venuti a mancare 3 Agenti (Colombo-Berra-Lovison)+ un'ulteriore sostituzione(Di Marco/Erbaio), oltre alle varie assenze per maternità e allattamento di un diverso agente. Pertanto i valori in diminuzione sono causati dalla diminuzione dell'organico effettivo di 3 Agenti, oltre che dall'indirizzo della nuova Amministrazione volto maggiormente alla prevalenza dell'attività preventiva e di visibilità rispetto a quella repressiva.									

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	RAGIONERIA, TRIBUTI E ECONOMATO				POLIZIA MUNICIPALE			
	Servizio							
	Ufficio							
Processo 35								
Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative								
Stakeholders								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N. ricorsi	66,00	74,00	43,00	61,00	30,00	33,00	-45,90%	10,00%
N. sanzioni	2866,00	4287,00	5135,00	4096,00	2860,00	3127,00	-23,66%	9,34%
N. solleciti inviati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni non pagate	873,00	1.197,00	1.715,00	1.261,67	1.140,00	1.146,00	-9,17%	0,53%
N. verbali incassati	2.155,00	3.157,00	3.467,00	2.926,33	1.600,00	1.736,00	-40,68%	8,50%
N. verbali emessi	2.866,00	4.287,00	5.135,00	4.096,00	2.860,00	3.127,00	-23,66%	9,34%
	2866	4287	5135,00	4096,00	2.860,00	3127,00	-23,66%	9,34%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	730	730	730	730,00	730,00	730	0,00%	0,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	30	30	30	30,00	30,00	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 125.245,00	€ 186.525,00	€ 217.223,00	€ 176.331,00	€ 104.000,00	€ 111.526,95	-36,75%	7,24%
€ accertati	€ 352.860,00	€ 347.972,00	€ 388.719,00	€ 363.183,67	€ 260.000,00	€ 283.317,67	-21,99%	8,97%
€ incassati a seguito sollecito	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ Totali a ruolo	€ 136.936,00	€ 253.545,00	€ 169.009,00	€ 186.496,67	€ 148.000,00	€ 149.880,17	-19,63%	1,27%
€ incassati nei termini	€ 125.245,00	€ 186.525,00	€ 217.223,00	€ 176.331,00	€ 104.000,00	€ 111.526,95	-36,75%	7,24%
Costo del processo	€ 61.528,04	€ 60.968,96	€ 58.609,99	€ 60.369,00	€ 67.952,76	€ 63.060,24	4,46%	-7,20%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi persi	14	34	39	29,00	18	21	-27,59%	16,67%
N. ricorsi presentati	66	74	43	61,00	27	33	-45,90%	22,22%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Medina Ivana	D	20%						
Cossu Basilio	D	10%						
Bonissone Paolo	D	70%						
Ferrari Barbara	C	30%						
Caimi Daniela	C	49%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
Efficacia delle sanzioni (n. ricorsi/n. sanzioni)	1,49%	1,05%	1,06%	0,01%	NOOK			
Tasso di sollecito (Invio solleciti/n sanzioni non pagate)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)	71,44%	55,94%	55,52%	-0,43%	NOOK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	730,00	730,00	730,00	0,00	OK			
tempo medio incasso sanzioni (gg)	30,00	30,00	30	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati)	48,55%	40,00%	39,36%	-0,64%	NOOK			
% incasso a seguito sollecito (€ incassati a seguito sollecito/€ totali a ruolo)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NOOK			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 3,03	€ 3,31	€ 3,07	-€ 0,24	OK			
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)	48,55%	40,00%	39,36%	-0,64%	NOOK			
Indicatori di Qualità								
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)	47,54%	66,67%	63,64%	-3,03%	NOOK			
Analisi del risultato								
<p>Sono stati riaffidati al Settore il Servizio Viabilità ed il Servizio Trasporti senza aumento di personale (solo parzialmente l'Arch.Gatti). Generalmente i valori sono in diminuzione rispetto agli scorsi anni per il continuo variare del numero dei componenti e della loro esperienza e preparazione che, in media, sono diminuiti da 14 ad 11, essendo venuti a mancare 3 Agenti (Colombo-Berra-Lovison)+ un'ulteriore sostituzione(Di Marco/Erbaio), oltre alla perdita di 4 Ausiliari del Traffico non sostituiti ed alle varie assenze per maternità e allattamento di un diverso agente. Pertanto i valori in diminuzione sono causati dalla diminuzione dell'organico effettivo di 3 Agenti e 4 A.T., oltre che dall'indirizzo della nuova Amministrazione volto maggiormente alla prevalenza dell'attività preventiva e di visibilità rispetto a quella repressiva.</p>								

Comune di Trecate					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		URBANISTICA ED ECOLOGIA						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 27								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale: gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
Mq territorio	36000,00	36000,00	36000,00	36000,00	360000,00	383.629		
Mq edificati	0,00	0,00	0,00	0,00		910.085	#DIV/0!	#DIV/0!
Mq recupero edifici esistenti	0,00	0,00	0,00	0,00	500000,00	458.568	#DIV/0!	-8,29%
Mq nuove edificazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	3000,00	8.371	#DIV/0!	179,03%
Mq non edificabili	0,00	0,00	0,00	0,00		29.262.815	#DIV/0!	#DIV/0!
N. piani attuativi approvati	1,00	2,00	2,00	2,50	1,00	1,00	-60,00%	0,00%
N. piani attuativi presentati	10,00	2,00	2,00	7,00	1,00	1,00	-85,71%	0,00%
N. PEC approvati	3,00	1,00	1,00	1,67	6,00	1,00	-40,00%	-83,33%
N. PEC presentati	3,00	1,00	4,00	2,67	6,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N° aree concesse				0,00		148,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° aree edificabili totali				0,00		148,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. piani colore da predisporre					1,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%
N. piani colore predisposti					1,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%
N° totale dipendenti	75,81	78,42	87,02	80,42	86,00	86,00	6,94%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (da regione-provincia-enti-cittadini)	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 47.589,62	€ 17.503,00	€ 2.755,00	€ 22.615,87	€ 59.254,82	€ 58.399,93	158,23%	-1,44%
N. dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	1,23	1,23	29,47%	0,00%
Indici di Qualità								
N. interventi di restauro su patrimonio storico artistico realizzati	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi di restauro su patrimonio storico programmati da realizzare	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Provasoli Silvana	D5	18						
Roccio Giancarlo	D2	20						
Antichini Simona	D	35						
Velardita Giuseppe	C	30						
Rando Piera	C	10						
Minera Rosa	B6	10						
1,23								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				0,00%	n.d	237,23%	#VALORE!	OK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				n.d.	16666,67%	5478,06%	-11188,61%	NOOK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				n.d.	0,00%	7627,89%	7627,89%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				35,71%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% attuazione dei PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)				62,50%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
% realizzazione del piano colore (n. piani colore predisposti/n. piani colore da predisporre)					100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				nd	0,00%	100,00%	100,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				70,00%	70,00%	70,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 281,23	€ 689,01	€ 679,07	-€ 9,94	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 1,14	€ 2,93	€ 2,84	-€ 0,09	OK
Indicatori di Qualità								
Restauri Patrimonio artistico (N. interventi di restauro su patrimonio storico artistico realizzati/Interventi programmati da realizzare)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
La previsione di predisposizione del Piano del Colore, voluta dall'allora Commissario Prefettizio, non ha trovato attuazione per l'impossibilità di impegnare la spesa al titolo secondo.								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA ED ECOLOGIA							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 18								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana								
Finalità del Processo								
Controllo del sistema di raccolta dei rifiuti, spazzamento strade, pulizia aree pubbliche, ecc.								
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	19.601	19.898	20.190	19.896,33	20.200	20.529		
N. Ql raccolta differenziata	58.435,46	51.367,26	54508,64	54.770,45	56.000,00	54330,00	-0,80%	-2,98%
N. ql totale RSU raccolti	34.701,60	30.263,20	31979,04	32.314,61	33.000,00	21742,00	-32,72%	-34,12%
N° sanzioni		1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	200,00%	50,00%
N° controlli		20,00	22,00	14,00	20,00	58,00	314,29%	190,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati		117,00	124,00	241,00	150,00	260,00	7,88%	73,33%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	93.137,06	81.630,46	86487,68	87.085,07	88.000,00	75072,00	-13,79%	-14,69%
N° utenze	8.148,00	8.279,00	8279,00	8.235,33	8.300,00	8537,00	3,66%	2,86%
n° km di strade spazzate		60	60,00	120,00	60	60,00	-50,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)			1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 1.915.875,28	€ 1.975.594,00	€ 2.058.992,00	€ 1.983.487,09	€ 2.192.692,87	€ 2.241.916,92	13,03%	2,24%
Proventi	€ 2.120.182,79	€ 2.130.000,00	€ 2.000.000,00	€ 2.083.394,26	€ 2.000.000,00	€ 2.000.000,00	-4,00%	0,00%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi per lo spazzamento				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	148,00	96,00	102	115,33	100,00	91	-21,10%	-9,00%
N. interventi effettuati	148,00	96,00	102	115,33	100,00	91	-21,10%	-9,00%
N. reclami	148,00	96,00	102	115,33	100,00	91	-21,10%	-9,00%
% gradimento del servizio (indagine)				0,00	70	70	#DIV/0!	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Medina Ivana	D	1						
Cossu Basilio	D	1						
Bonissone Paolo	D	1						
Ferrari Barbara	C	1						
Barbieri Alberto	C	2						
Cattaneo Debora	C	1						
Lovison Loris	C	2						
Tarantola Luca Antonio	C	2						
Ambrosi Alessio	C	2						
Cottone Claudio	C	2						
Aravolo Christian	C	2						
Caimi Daniela	C	1						
Erbaio Antonio	C	2						
Provasoli Silvana	D5	12						
Fazion Maurizio	D2	30						
Truzzi Corrado	B5	30						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)			62,89%	62,92%	71,42%	8,50%	OK	
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)			7,14%	10,00%	5,17%	-4,83%	NOOK	
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)			66,03%	41,10%	71,23%	30,14%	NOOK	
Produzione rifiuti pro capite in q.li (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze) /n. utenze			10,57	10,60	8,79	-1,81	OK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)			1,00	1,00	1,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)			€ 22,78	€ 24,92	€ 29,86	€ 4,95	NOOK	
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)			105,04%	91,21%	89,21%	-2,00%	NOOK	
Costo medio per utente (provento/utenti)			€ 252,98	€ 240,96	€ 234,27	-€ 6,69	OK	
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)			€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK	
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)			€ 99,69	€ 108,55	€ 109,21	€ 0,66	NOOK	
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)			€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK	
Costo unitario per lo spazzamento (costo per lo spazzamento/ km di territorio oggetto del servizio)			€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK	
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (Indagine)			0,00%	70,00	70,00	-	OK	
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% Reclami (N. reclami/ utenti)			1,40%	1,20%	1,07%	-0,14%	OK	
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA ED ECOLOGIA							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 29								
Gestire la Protezione civile								
Finalità del Processo								
Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° volontari residenti sul territorio	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione 25-64 anni	13.386,00	13.575,00	13575	13.512,00			-100,00%	#DIV/0!
N° iniziative realizzate	1	2	2	1,67	0	1	-40,00%	#DIV/0!
N° attività progettate	1	2	2	1,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempi intervento su calamità naturali in ore	1	1	0	0,67	1	1	50,00%	0,00%
Apertura nuova sede protezione civile				0,00	31-dic	0	#DIV/0!	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 20.725,98	€ 11.033,00	€ 6.385,00	€ 12.714,66	€ 23.555,33	€ 21.918,42	72,39%	-6,95%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ complessivamente erogati ad associazioni	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N° beneficiari	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti	€ 2.777,00	€ 2.777,00	€ 2.777,00	€ 2.777,00	€ 2.777,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Spese di Protezione civile				€ 0,00	€ 10.000,00	€ 5.625,09	#DIV/0!	-43,75%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Collaboratori coinvolti nel Processo				
				Tipo	Costo	Nominativo		
Provasoli Silvana	D5	5						
Fazion Maurizio	D2	20						
Truzzi Corrado	B5	20						
Galdini Corrado	D	5						
Salmistraro Massimo	D	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
efficacia del servizio (iniziative realizzate /attività progettate)				100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi intervento su calamità naturali in ore				0,67	1,00	1,00	0,00	OK
Apertura nuova sede protezione civile					31-dic	0,00	0,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 0,64	€ 1,17	€ 1,07	-€ 0,10	OK
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media finanziamento (importo finanziamenti da altri Enti/costo del processo)				21,84%	11,79%	0,00%	-11,79%	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
<p>Come già indicato nella scheda n.44 e 45 dei lavori pubblici, lo spostamento della sede della Protezione civile e delle locali associazioni presso lo stabile di Via Dante era stato avviato (con effettiva esecuzione dei lavori richiesti) per poi essere accantonato a favore della creazione di nuove sezioni di scuola materna. E' stata costituita la dalla Commissione Tecnica Regionale CTR una commissione di vigilanza a controllo delle prescrizioni impartite da tale organo alle aziende a rischio di incidente rilevante. In detta commissione è stata nominata quale membre rappresentante il Comune di Trecate l'arch. Provasoli.</p>								

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2011					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA ED ECOLOGIA	POLIZIA MUNICIPALE						
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
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, di controlli e di rilevazioni sul territorio.								
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	19.601	19.898	20.190	19.896	20.200	20.529		
N° ore controllo ambientale	8,5	10	10	9,5	10	40	321,05%	300,00%
N° ore totali servizio controllo del territorio	5.410,00	5.504,00	5504	5.472,67	5.500,00	7000	27,91%	27,27%
N° controlli effettuati	63	71	71	68,33	65	81	18,54%	24,62%
N° segnalazioni	27	60	56	47,67	56	78	63,64%	39,29%
N° illeciti ambientali accertati	38	49	49	45,33	30	39	-13,97%	30,00%
N° partecipanti iniziative di sensibilizzazione	0	0	350	116,67	0	400	242,86%	#DIV/0!
N° iniziative (sensibilizzazione sull'ambiente)	1	2	1	1,33	0	1	-25,00%	#DIV/0!
n. richieste di intervento per ripristino condizioni igienico sanitarie ricevute	15	45	7	22,33	20	64	186,57%	220,00%
n. interventi per ripristino condizioni igienico sanitarie realizzati	15	45	7	22,33	20	64	186,57%	220,00%
mq aree soggette al taglio piante per piano				0,00	4.000,00	30	#DIV/0!	-99,25%
mq aree tagliate per piano				0,00	4.000,00	30	#DIV/0!	-99,25%
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione) gg o mesi?	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
Tempo medio di espressione del parere su singolo progetto di bonifica gg	10	10	10	10	10	20	100,00%	100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	55.105,28	30.895,00	24.012,00	36.670,76	€ 60.838,22	€ 52.142,50	42,19%	-14,29%
Costo gestione animali randagi	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 38.000,00	0,00%	0,00%
n. animali randagi	36,00	47,00	36,00	39,67	36,00	€ 27,00	-31,93%	-25,00%
Indici di Qualità								
N. siti bonificati		4,00	4,00	8,00	2,00	2,00	-75,00%	0,00%
N. siti contaminati		20,00	20,00	40,00	22,00	22,00	-45,00%	0,00%
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00		70,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Provasoli Silvana	D5	10						
Fazio Maurizio	D2	30						
Truzzi Corrado	B5	30						
Medina Ivana	D	1						
Cossu Basilio	D	1						
Bonissone Paolo	D	1						
Ferrari Barbara	C	2						
Barbieri Alberto	C	2						
Cattaneo Debora	C	2						
Lovison Loris	C	2						
Tarantola Luca Antonio	C	2						
Ambrosio Alessio	C	2						
Cottone Claudio	C	2						
Aravolo Christian	C	2						
Caimi Daniela	C	1						
Erbaio Antonio	C	2						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli (N ore controllo ambientale/ N ore servizio)				0,17%	0,18%	0,57%	0,39%	OK
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)				143,36%	116,07%	103,85%	-12,23%	NOOK
Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali accertati/n. controlli)				66,34%	46,15%	48,15%	1,99%	NOOK
media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				87,50	#DIV/0!	400,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia ripristino condizioni igienico sanitarie (n. richieste di intervento per ripristino condizioni igienico sanitarie realizzate/n. richieste di intervento per ripristino condizioni igienico sanitarie richieste)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00	OK
Grado realizzazione piano taglio boschi (mq aree tagliate per piano/ mq aree soggette al taglio piante per piano)					100,00%	100,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni per illeciti ambientali				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio di espressione del parere su singolo progetto di bonifica				10,00	10,00	20,00	0,10	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 1,84	€ 3,01	€ 2,54	-€ 0,47	OK
Costo per animale abbandonato (Costo per animali randagi/N. animali randagi gestiti)				€ 957,98	€ 1.055,56	€ 1.407,41	€ 351,85	
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	0,00%	70,00	70,00	OK
% Bonifica Siti Inquinati (N. siti bonificati/N. siti contaminati)				20,00%	9,09%	9,09%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	URBANISTICA ED ECOLOGIA				AMMINISTRATIVO			
Processo 17								
Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholders								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° immobili locati	7,00	6,00	6,00	6,33	6,00	6,00	-5,26%	0,00%
N° immobili concessi	97,00	99,00	99,00	98,33	97,00	95,00		-2,06%
N° immobili utilizzati in affitto	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0,00%	0,00%
N° totale immobili	38,00	38,00	38,00	38,00	38,00	38,00	0,00%	0,00%
N. immobili alienati	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%
N. immobili e aree acquisiti	6	1	1,00	2,67	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Provento complessivo da concessioni	€ 6.257,43	€ 6.244,67	€ 0,00	€ 4.167,37	€ 11.500,00	€ 10.000,00	139,96%	-13,04%
Fitti attivi da locazioni	€ 37.552,00	€ 40.770,00	€ 0,00	€ 26.107,33	€ 44.000,00	€ 46.227,00	77,07%	5,06%
Fitti passivi da locazioni	€ 32.741,00	€ 24.848,00	€ 0,00	€ 19.196,33	€ 27.917,00	€ 29.696,34	54,70%	6,37%
Costo complessivo titoli I e II							#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi da scalo ferroviario	€ 0,00	€ 0,00	€ 60.000,00	€ 20.000,00	€ 60.000,00	€ 72.000,00	260,00%	20,00%
Totale proventi da alienazioni	0,00	0,00	0,00	-	€ 150.000,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%
Totale spese da acquisizione	111.875,00	4.628,20	21.740,00	€ 46.081,07	€ 30.000,00	€ 48.676,00		
Costo processo	€ 50.986,94	€ 33.516,88	€ 42.782,13	€ 42.428,65	€ 80.928,43	€ 60.730,37	43,14%	-24,96%
Indici di Qualità								
				0,00	70		#DIV/0!	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Provasoli Silvana	D5	5						
Velardita Giuseppe	C	20						
Campi Rosella	D	25						
Vitarelli Serena	C	26						
Pagani Tiziana	D	5						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)			16,67%	15,79%	15,79%	0,00%	OK	
Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)			258,77%	255,26%	250,00%	-5,26%	NOOK	
Grado di utilizzo (N° immobili utilizzati / N° totale immobili)			10,53%	10,53%	10,53%	0,00%	OK	
Attuazione Piano Alienazioni (N. immobili alienati/N. totale immobili)			0,00%	5,26%	0,00%	-5,26%	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Provento medio da concessioni (concessione/concessioni)		(provento complessivo da concessione/concessioni)	€ 42,38	€ 118,56	€ 105,26	-€ 13,29	NOOK	
Provento medio da locazioni (fitti attivi da locazione/locazioni)			€ 4.122,21	€ 7.333,33	€ 7.704,50	€ 371,17	OK	
Costo medio per locazioni (fitti passivi da locazione/n. immobili locati)			€ 4.799,08	€ 6.979,25	€ 7.424,09	€ 444,84	OK	
Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)			0	0	0	€ 0,00	OK	
Costo pro capite del servizio processo/popolazione		(costo del	€ 2,13	€ 4,01	€ 2,96	-€ 1,05	OK	
Incidenza proventi da Alienazioni (Totale proventi da alienazioni/Costo processo)			€ 0,00	€ 1,85	€ 0,00	-€ 1,85	OK	
Indicatori di Qualità								
				70,00				
Analisi del risultato								
<p>La previsione relativa agli immobili alienati comprendeva l'appartamento di Via Dante e l'edificio di Borgosesia. Per quanto riguarda l'immobile di Via Dante con il cambio di amministrazione è stato stabilito di non procedere più alla vendita ma di mantenere la destinazione ad uso associazioni. Ad oggi l'appartamento di Via Dante n. 11 è stato destinato a sede dell'A.S.P.T. e dell'Assoc. Noi per Loro Onlus e a sede distaccata dell'AIES. L'immobile di Borgosesia nonostante vi siano state verso fine anno diverse richieste di informazione, avendo apposto un cartello sul portone di ingresso, nessuno ha poi concretizzato una proposta di acquisto. Per quanto riguarda gli immobili concessi in uso, si è registrato sia un calo nella concessione ad uso gratuito di orti sia nella concessione a pagamento di posteggi per i TIR con conseguente riduzione dell'entrata. Per quanto riguarda l'immobile previsto come acquisizione (campo sportivo di Via Mezzano), ad oggi non si sono concluse le trattative con la Diocesi, ma nel contempo non è stata prevista nel bilancio 2011 la spesa afferente. Nel frattempo il terreno è stato affittato. L'aumento della somma dei fitti passivi rispetto alla previsione è dovuto al fatto che nel 2011 sono state</p>								

								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA ED ECOLOGIA								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 37									
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese									
Finalità del Processo									
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio									
Stakeholders									
Imprese del territorio dei comuni convenzionati									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529			
N° domande evase	73	52	52	59,00	40	140	137,29%	250,00%	
N° domande pervenute	81	62	62	68,33	45	157	129,76%	248,89%	
N. domande presentate ammissibili	79	61	61	67,00	45	157	134,33%	248,89%	
N° domande gestite on-line	0	0	0	0,00	20	104	#DIV/0!	420,00%	
h apertura settimanale	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta (in gg)	78,53	78,23	78,23	78,33	70	71,46	-8,77%	2,09%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 37.957,28	€ 0,00	€ 0,00	12.652,43	€ 39.903,46	€ 39.229,12	210,05%	-1,69%	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)				0,00	70,00	70,00	#DIV/0!	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Provasoli Silvana	D5	20							
Minera Rosa	B6	90							
Antichini Simona	D1	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)					86,34%	88,89%	89,17%	0,28%	OK
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					0,00%	44,44%	66,24%	21,80%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					12,00	12,00	12,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio risposta					78,33	70,00	71,46	0,01	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 0,64	€ 1,98	€ 1,91	-€ 0,06	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (Indagine)					0,00%	70,00	70,00	-	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2011
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA ED ECOLOGIA						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
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 dei titoli abilitativi								
Stakeholders								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
h apertura settimanale	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
N. domande accolte	217	153	287	219,00	400	407	85,84%	1,75%
N. domande presentate ammissibili	217	153	287	219,00	190	513	134,25%	170,00%
n. richieste integrazioni	175	125	150	150,00	150	279	86,00%	86,00%
N. domande presentate	209	185	278	224,00	220	513	129,02%	133,18%
N° richieste accesso atti evase	234	283	270	262,33	250	257	-2,03%	2,80%
N° richieste accesso atti ricevute	284	193	270	249,00	250	257	3,21%	2,80%
N° controlli DIA	188	172	123	161,00	10	18	-88,82%	80,00%
N° DIA presentate	188	172	123	161,00	10	18	-88,82%	80,00%
N° controlli SCIA				0,00	100	115	#DIV/0!	15,00%
N° SCIA				0,00	100	115	#DIV/0!	15,00%
n. controlli CIA				0,00	100	116	#DIV/0!	16,00%
n. CIA				0,00	100	116	#DIV/0!	16,00%
N. autorizz. Paesaggistiche rilasciate				0,00	5	2	#DIV/0!	-60,00%
N. istanze presentate totali				0,00	9	4	#DIV/0!	-55,56%
Indici di Tempo								
Tempo di rilascio del parere istruttorio su permesso di costruire	60	60	60	60,00	50	60	0,00%	20,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	110	100	100	103,33	100	100	-3,23%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	7	7	7	7,00	5	2	-71,43%	-60,00%
N° pratiche evase in ritardo	20	18	18	18,67	10	0		
N° pratiche ricevute	209	185	185	193,00	130	513	165,80%	294,62%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	320	257	287,00	288,00	250,00	407,00	41,32%	62,80%
Costo del processo	€ 75.219,99	€ 84.616,87	€ 2.465,00	€ 54.100,62	€ 85.376,43	€ 82.694,83	52,85%	-3,14%
Oneri urbanizzazione	€ 955.242,00	€ 642.515,00	€ 495.225,39	€ 697.660,80	€ 400.000,00	€ 410.786,08	-41,12%	2,70%
N° titoli abilitativi rilasciati	217	153	191	187,00	100	263	40,64%	163,00%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00	70	70	#DIV/0!	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Provasoli Silvana	D	20						
Rando Piera	C	90						
Antichini Simona	D	40						
Roccio Giancarlo	D	80						
Velardita Giuseppe	C	40						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				12,00	12,00	12,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	210,53%	79,34%	-131,19%	NOOK
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)		(N. richieste)		66,96%	68,18%	54,39%	-13,80%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)		(N° richieste)		105,35%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA (DIA / DIA presentate)		(n. controlli)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo SCIA (SCIA / SCIA presentate)		(n. controlli)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo CIA (CIA / CIA presentate)		(n. controlli)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)				60,00	50,00	60,00	0,10	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				103,33	100,00	100,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				7,00	5,00	2,00	-0,03	OK
Controllo dei tempi (in ritardo/ n. pratiche ricevute)		(n. pratiche evase)		9,67%	7,69%	0,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo /N. pratiche evase)				€ 187,85	€ 341,51	€ 203,18	-€ 138,32	OK
Proventi urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 3.730,81	€ 4.000,00	€ 1.561,92	-€ 2.438,08	OK
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 2,72	€ 4,23	€ 4,03	-€ 0,20	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio				-	70,00	70,00	-	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LLPP E MANUTENZIONI							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
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 - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N. manutenzioni effettuate	1197	1235	1248	1226,67	1.000,00	1241	1,17%	24,10%
N. manutenzioni programmate	1160	1160	1160	1160,00	1.000,00	1160	0,00%	16,00%
Nuove aree realizzate (superficie in mq)	202.000,00	208.000,00	210.000,00	206.666,67	100,00	1650	-99,20%	1550,00%
Nuove aree programmate (superficie in mq)	202.000,00	208.000,00	210.000,00	206.666,67	100,00	1800	-99,13%	1700,00%
Mq verde	202.000,00	208.000,00	210.000,00	206.666,67	210.100,00	211650	2,41%	0,74%
Mq territorio	360.000,00	360.000,00	360.000,00	360.000,00	360.000,00	360000,00	0,00%	0,00%
n. nuovi impianti arborei	28	30	30	29,33	10,00	100	240,91%	900,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
tempo medio di intervento su segnalazione mancata manutenzione (ore)	48	48	24	40,00	24	24	-40,00%	0,00%
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 164.427,00	€ 171.520,00	€ 186.520,00	€ 174.155,67	€ 167.700,00	€ 191.998,00	10,25%	14,49%
spesa programmata per manutenzioni	€ 164.427,00	€ 155.520,00	€ 155.520,00	€ 158.489,00	€ 167.700,00	€ 190.000,00	19,88%	13,30%
Costo del processo	€ 190.105,75	€ 238.648,20	€ 225.682,52	€ 218.145,49	€ 203.812,74	€ 203.579,31	-6,68%	-0,11%
costo nuovo area verde	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
costo nuovo impianto arboreo	0	0		0,00	€ 1.000,00		#DIV/0!	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	70,00	70,00	#DIV/0!	0,00%
n. segnalazioni su mancata manutenzioni	6,00	4,00	2,00	4,00	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Silvana Provasoli	D	5						
Fazion Maurizio	D	20						
Corrado Truzzi	B	20						
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)				105,75%	100,00%	106,98%	6,98%	OK
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)				100,00%	100,00%	91,67%	-8,33%	NOOK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				57,41%	58,36%	58,79%	0,43%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)				10,39	10,40	10,31	0,09	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
tempo medio di intervento su segnalazione mancata manutenzione (ore)				40,00	24,00	24,00	-	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie) spesa				109,89%	100,00%	101,05%	1%	OK
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 1,06	€ 0,97	€ 0,96	-€ 0,01	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,96	€ 10,09	€ 9,92	-€ 0,17	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%	70,00	70,00	-	OK
n. segnalazioni su mancata manutenzione				4,00	0,00	0,00	-	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Trecate						ANNO	2011	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 51								
Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti								
Finalità del Processo								
Garantire l'informazione, la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia. Proporre e promuovere azioni di marketing territoriale per lo svilu								
Stakeholders								
Imprenditori - Cittadini - Consumatori								
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20.200	20.529		
N° domande accolte	136	125	173	144,67	145	293	102,53%	102,07%
N° domande presentate	136	126	174	145,33	150	293	101,61%	95,33%
N° attività presenti sul territorio	482	485	500	489,00	495	489	0,00%	-1,21%
Nuove attività insediate	70	57	72	66,33	65	61	-8,04%	-6,15%
Attività cessate	63	54	63	60,00	60	85	41,67%	41,67%
N° attività commerciali	432	436	448	438,67	440	433	-1,29%	-1,59%
N. autorizzazioni e simili attive compreso commercio ambulante e pubblici esercizi	209	212	221	214	215	256	19,63%	19,07%
h apertura settimanale	12	12	8	10,67	10	10	-6,25%	0,00%
VARA - istanze presentate	0	0	0	0	70	88	#DIV/0!	25,71%
VARA - certificazioni rilasciate	0	0	0	0	70	87	#DIV/0!	24,29%
N° provvedimenti di revoca	2	2	4	2,67	15	44	1550,00%	193,33%
N° provvedimenti di sospensione	1	1	2	2,00	25	43	2050,00%	72,00%
N° iniziative commerciali e di marketing realizzate	1	1	3	1,67	6	12	620,00%	100,00%
n. iniziative commerciali realizzate con sponsor	0	0	0	0,00	5	8	#DIV/0!	60,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni gg		60-90 gg	60	60,00	60	30	-50,00%	-50,00%
Tempo di realizzazione completamento PQU				0,00	17-giu	15-giu	#DIV/0!	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 96.054,70	€ 90.331,36	€ 83.238,76	€ 89.874,94	€ 95.096,12	€ 99.553,36	10,77%	4,69%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	80%	99,39%	#DIV/0!	24,23%
% gradimento servizio dei rappresentanti di categoria				0,00	70%	79,50%	#DIV/0!	13,57%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Rosina Anna	D3	100						
Fasulo Sandra	C1	95						
Provasoli Silvana	D3	3						
Di Marco Rosalba	C1	63						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				99,54%	96,67%	100,00%	3,33%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività esistenti sul territorio)				13,57%	13,13%	12,47%	-0,66%	NOOK
% di cessazioni (attività cessate/attività esistenti sul territorio)				12,27%	12,12%	17,38%	5,26%	OK
N. autorizzazioni e simili attive/ popolazione residente (N.autorizzazioni e simili attive compreso commercio ambulante e pubblici esercizi/popolazione)				1,08%	1,06%	1,25%	0,18%	OK
Tasso di accessibilità del servizio comunale (h. apertura settimanale/36 h)				10,67	10,00	10,00		OK
Incidenza sponsor su iniziative commerciali (n. iniziative realizzate con sponsor/ n. iniziative di marketing realizzate)					83,33%	66,67%	-16,67%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				60 gg - 90 gg	60 gg - 90 gg	30,00	#VALORE!	OK
Tempo di realizzazione completamento PQU					17-giu	15-giu	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (costo del processo / n.attività esistenti sul territorio)				€ 183,79	€ 192,11	€ 203,59	€ 11,47	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 4,52	€ 4,71	€ 4,85	€ 0,14	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine mettiamoci la faccia)				0,00	0,80	0,99	0,19	OK
% gradimento servizio dei rappresentanti di categoria					0,70	0,80	0,10	OK
Analisi del risultato								
<p>SETTORE COMMERCIO: Si intendono evidenziare le seguenti particolarità per una corretta lettura degli indicatori - 1) la percentuale di sviluppo appare con un risultato negativo poiché nel corso dell'anno 2011, in ottemperanza alle normative regionali vigenti, si è provveduto alla revoca di un cospicuo numero (43) di autorizzazioni al commercio su area pubblica di tip.B (itineranti) che non presentavano i requisiti richiesti di regolarità contributiva. Tale dato numerico ha influito sul dato complessivo delle realtà economiche e commerciali operanti nel territorio. 2) il PQU (Piano di qualificazione urbana a favore del commercio) è stato pienamente realizzato ed approvato dalla Regione entro i termini che erano stati fissati dal Commissario Straordinario. Infatti, la realizzazione o meno delle opere pubbliche connesse non ha minimamente riguardato la valutazione regionale del progetto commerciale, la relazione del Settore e la documentazione presentata alla Direzione Regionale per il Commercio in data 15/06/2011, che hanno sostanzialmente la piena autorizzazione alla liquidazione di quanto richiesto dagli operatori economici di Trecate, nonché un contributo pari a € 3.500,00 al Comune - Settore Commercio - quale riconoscimento per l'espletamento delle procedure richieste.</p>								

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LL.PP. E MANUTENZIONI								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 44									
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Stakeholders									
Amministratori e utilizzatori									
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	19.601	19.898	20.190	19896,33	20200	20.529			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	28	34	33	31,67	18	18	-43,16%	0,00%	
N. manutenzioni straordinarie programmate	2	21	27	16,67	9	9	-46,00%	0,00%	
€ destinati nuove opere di competenza	€ 3.500.000,00	€ 1.164.294,52	€ 500.000,00	2.582.147,26	€ 0,00	€ 70.418,97	-97,27%	#DIV/0!	
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 505.551,35	€ 742.196,01	€ 652.447,69	633398,35	€ 605.019,00	€ 737.778,08	16,48%	21,94%	
N. nuove opere realizzate	1	6	2	3,00	0	5	66,67%	#DIV/0!	
N. nuove opere programmate	2	0	0	0,67	0	5	650,00%	#DIV/0!	
N. sopralluoghi effettuati	240	238	243	240,33	240	250	4,02%	4,17%	
N. immobili comunali	16	16	22	18,00	22	22	22,22%	0,00%	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	1331	985	1255	1190,33	1000	1040	-12,63%	4,00%	
N. manutenzioni ordinarie programmate	1000	1000	1100	1033,33	1	1040	0,65%	103900,00%	
N. progettazioni esterne	1	7	2	3,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. appalti affidati	23	34	33	30,00	9	11	-63,33%	22,22%	
N. progettazioni interne	28	32	31	30,33	6	4	-86,81%	-33,33%	
N. progettazioni programmate	2	21	9	10,67	7	1	-90,63%	-85,71%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore	24	24	24	24,00	24,00	24	0,00%	0,00%	
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore	48	48	48	48,00	48,00	48	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 64.478,08	€ 47.302,08	€ 300.173,75	€ 137.317,97	€ 638.050,00	€ 624.463,00	354,76%	-2,13%	
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 30.278,08	€ 32.502,08	€ 256.500,00	€ 106.426,72	€ 560.700,00	€ 638.050,00	499,52%	13,80%	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 441.073,27	€ 694.893,93	€ 352.273,94	€ 496.080,38	€ 260.969,00	€ 113.315,08	-77,16%	-56,58%	
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 215.000,00	€ 0,00	€ 234.808,00	€ 149.936,00	€ 318.519,00	€ 260.969,00	74,05%	-18,07%	
Costo processo	€ 148.916,28	€ 199.226,54	€ 161.801,18	€ 169.981,33	€ 577.118,70	€ 699.657,95	311,61%	21,23%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	100,00	100,00	#DIV/0!	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Salmistraro Massimo	D	35							
Galdini Corrado	D	45							
Gatti Valeria	D	20							
Pessina Laura	C	20							
Braghin Claudia	C	75							
Fornara Marco	B	60							
Casellino Daniele	B	25							
Cerina Luigi	B	25							
Criscuolo Giuseppe	B	25							
Franco Paolo	B	25							
Balletta Amerigo	Isu	25							
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)	190,00%	200,00%	200,00%	0,00%	OK				
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)	407,67%	0,00%	9,54%	9,54%	OK				
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)	450,00%	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	OK				
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	115,19%	100000%	100,00%	999,00	NOOK				
Efficacia controlli preventivi per la sicurezza (N. sopralluoghi effettuati/N. immobili comunali)	13,35	10,91	11,36	0,45	OK				
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni programmate)	284,38%	85,71%	400,00%	314,29%	OK				
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore	24,00	24,00	24,00	0,00	OK				
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore	48,00	48,00	48,00	0,00	OK				
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)	129,03%	113,80%	97,87%	-15,92%	OK				
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)	330,86%	81,93%	43,42%	-38,51%	NOOK				
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 8,54	€ 28,11	€ 34,08	€ 5,97	NOOK				
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)		0,00%	100,00	100,00	-	OK			
Analisi del risultato									
<p>Come già indicato nella Scheda di Processo n. 45, lo spostamento della sede della Protezione Civile e delle locali Associazioni presso lo stabile di Via Dante era stato avviato (con effettiva esecuzione dei lavori richiesti) per poi essere accantonato a favore della creazione di nuove sezioni di scuola materna. Inoltre, la G.C. (nella seduta del 02.11.11) ha deciso di realizzare, presso il suddetto stabile di Via Dante, tre mini-alloggi a sostegno di alcuni cittadini in situazione di emergenza abitativa. Per quanto riguarda l'adeguamento della Casa di Riposo comunale al regime definitivo della D.G.R. 41-42433 del 09.01.1995, la progettazione è stata eseguita per l'accreditamento ma, avendo la Fondazione CRT ritenuto il progetto ammissibile ma non finanziabile, i fondi necessari verranno stanziati nell'anno 2012. La sostituzione dell'attuale copertura in eternit del capannone ex area Sirtis non potrà essere effettuata nel corrente anno per mancanza fondi ma, si precisa che è stato richiesto in tal senso un contributo alla Regione Piemonte che, presumibilmente, potrebbe garantire, nel corso del prossimo anno (2012), una parziale copertura della spesa da sostenere. I 20.000 Euro previsti al Titolo 2° per conferimento di incarichi professionali, sulla scorta degli indirizzi della nuova amministrazione comunale, non sono stati investiti.</p>									

Obiettivo di processo							ANNO	2011			
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LL.PP E MANUTENZIONI									
Servizio		Servizio									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio									
Processo 45											
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, nido)											
Finalità del Processo											
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale- Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti											
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	19.601	19.898	20.190	19896,33		20.529					
N. manutenzioni straordinarie effettuate	11	12	30	17,67	3	14	-20,75%	366,67%			
N. manutenzioni straordinarie programmate	1	10	4	5,00	3	3	-40,00%	0,00%			
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 185.265,85	#DIV/0!	#DIV/0!			
€ destinati manutenzione patrimonio esistente I-II	€ 170.164,32	€ 957.318,12	€ 570.420,13	565967,52	€ 203.000,00	€ 540.346,03	-4,53%	166,18%			
N. nuove strutture realizzate	0	0	0	0,00		11	#DIV/0!	#DIV/0!			
N. nuove opere programmate	0	0	0	0,00	0	11	#DIV/0!	#DIV/0!			
N. progettazioni interne	11	10	30	17,00	3	3	-82,35%	0,00%			
N. progettazioni complessive	11	12	30	17,67	3	3	-83,02%	0,00%			
N. sopralluoghi effettuati	225	250	270	248,33	250	255	2,68%	2,00%			
N. immobili-scuole comunali	13	13	13	13,00	13	13	0,00%	0,00%			
N. manutenzioni ordinarie effettuate	1998	1478	1824	1766,67		1526	-13,62%	#DIV/0!			
N. manutenzioni ordinarie programmate	1500	1500	1500	1500,00	1400	1407	-6,20%	0,50%			
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore	24	24	24	24,00	24	24	0,00%	0,00%			
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore	48	48	48	48,00	48	48					
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 45.500,00	€ 40.450,00	€ 307.400,00	€ 131.116,67	€ 338.415,00	€ 343.062,71	161,65%	1,37%			
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 18.200,00	€ 38.000,00	€ 345.500,00	€ 133.900,00	€ 328.500,00	€ 338.415,00	152,74%	3,02%			
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 124.664,32	€ 916.868,12	€ 263.020,13	€ 434.850,86	€ 202.454,33	€ 197.283,32	-54,63%	-2,55%			
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 60.000,00	€ 139.000,00	€ 281.000,00	€ 160.000,00	€ 170.000,00	€ 202.454,33	26,53%	1090,91%			
Costo processo	€ 55.666,32	€ 62.884,68	€ 48.894,73	€ 55.815,24	€ 382.624,15	€ 375.477,23	572,71%	-1,87%			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	488,00	490,00		326,00	490,00	500,00	53,37%	2,04%			
n. interventi effettuati	488,00	490,00		326,00	490,00	500,00	53,37%	2,04%			
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	100,00	100	#DIV/0!	0,00%			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
Salmistraro Massimo	D	20									
Galdini Corrado	D	20									
Gatti Valeria	D	20									
Pessina Laura	C	30									
Braghin Claudia	C	10									
Fornara Marco	B	20									
Casellino Daniele	B	10									
Cerina Luigi	B	10									
Crisciuolo Giuseppe	B	10									
Franco Paolo	B	10									
Balletta Amerigo	Isu	10									
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)				353,33%	100,00%	466,67%	366,67%	OK
% nuove opere			(€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				0,00%	0,00%	34,29%	34,29%	OK
% realizzazione nuove opere			(nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				#DIV/0!	#DIV/0!	100,00%	100,00%	OK
Stato di manutenzione del patrimonio			(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				117,78%	0,00%	108,46%	108,46%	OK
% progettazioni interne			(progettazioni interne/ progettazioni complessive)				96,23%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Stato di manutenzione del patrimonio			(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				117,78%	0,00%	108,46%	108,46%	OK
Efficacia controlli preventivi per la sicurezza			(N. sopralluoghi effettuati/N. immobili-scuole comunali)				19,10	19,23	19,62	0,38	OK
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore							24,00	24,00	24,00	0,00	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore							48,00	48,00	48,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria			(spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				97,92%	103,02%	101,37%	-1,64%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria			(spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				271,78%	1190,91%	97,45%	-1093,46%	OK
Costo pro capite del servizio			(costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,81	€ 18,64	€ 18,29	-€ 0,35	OK
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi			(indagine)				0,00%	100,00	100,00	-	OK
tempestività degli interventi			(n. interventi effettuati/ n.ricorsi e/o segnalazioni)				100,00%	100,00%	100,00%	-	OK
Analisi del risultato											
<p>La Convenzione sottoscritta con l'Istituto Sorelle Ministre della Carità di San Vincenzo De' Paoli per la gestione e l'utilizzo del PalaAgil prevedeva degli impegni ben precisi da parte dell'Amministrazione Comunale: il Settore scrivente ha provveduto ad adeguare la palestra alla vigente normativa FIP e FIPAV e a realizzare un percorso pedonale di collegamento tra il parcheggio interno e la Scuola dell'Infanzia F.lli Russi (Euro 100.000,00). Una piccola parte dei fondi stanziati sull'intervento contabile dedicato agli impianti sportivi sono stati utilizzati per l'acquisto di arredi sportivi (di riserva come previsto dalla normativa vigente in materia) per il PalaAgil (Euro 1.000,00 circa); gli interventi previsti per le strutture sportive di Via Mezzano non sono state attuate per mancanza di fondi e problematiche relative al rispetto della normativa sul patto di stabilità. Per quanto riguarda le scuole: quando ormai erano già stati attuati diversi lavori presso lo stabile comunale di Via Dante al fine di ospitare al suo interno la nuova sede di protezione civile e le locali Associazioni, è emersa la necessità di eliminare la lista d'attesa dei bambini ridedinando i locali dello stabile di che trattasi per l'istituzione di n.2 nuove sezioni distaccate di scuola materna (Euro 43.600,00) accantonando, quindi, lo spostamento della sede di Protezione Civile e di tutte le Associazioni. Inoltre, presso la Scuola Media G.Cassano di Via Mezzano, si è provveduto ad attuare degli interventi di sanificazione dell'ex alloggio custode (ormai da tempo disabitato) al fine di renderlo fruibile ad aula scolastica/docenti e ripostiglio. Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione straordinaria da eseguirsi presso l'Asilo Nido comunale di Via Andante e presso il complesso natatorio comunale, pur avendo già predisposto i rispettivi atti di affidamento lavori ed impegno di spesa, questi ultimi risultano "congelati" c/o l'Ufficio Ragioneria per motivi di rispetto della normativa sul patto stabilità.</p>											

Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LL.PP E MANUTENZIONI									
Servizio	Servizio									
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio									
Processo 46										
Garantire la viabilità e progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica										
Finalità del Processo										
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione - Garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori. Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti										
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	19.601	19.898	20.190	19.896,33	20200	20.529				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	9	26	45	26,67	8	11	-58,75%	37,50%		
N. manutenzioni straordinarie programmate	17	21	7	15,00	8	3	-80,00%	-62,50%		
€ destinati nuove opere di competenza	€ 1.420.087,20	€ 794.200,00	€ 80.000,00	764.762,40	€ 98.000,00	€ 110.580,66	-85,54%	12,84%		
€ destinati manutenzione patrimonio esistente tit I° e tit II°	€ 782.109,91	€ 2.820.320,70	€ 1.056.654,53	1.553.028,38	€ 1.090.000,00	€ 898.001,07	-42,18%	-17,61%		
N. nuove opere realizzate	7	6	12	8,33	0	9	8,00%	#DIV/0!		
N. nuove opere programmate	3	2	2	2,33	1	9	285,71%	800,00%		
N° segnali presenti sul territorio	1491	1520	1610	1540,33	1610	1723	11,86%	7,02%		
N° segnali sostituiti	400	437	422	419,67	400	400	-4,69%	0,00%		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	0	0	0	0,00	480	480	#DIV/0!	0,00%		
N. manutenzioni ordinarie programmate	0	0	0	0,00	480	480	#DIV/0!	0,00%		
N. istanze soddisfatte	349	522	543	471,33	520	468	-0,71%	-10,00%		
N. istanze ricevute (enel sole - SPT - segnalazioni urp)	349	522	543	471,33	520	468	-0,71%	-10,00%		
Km strade illuminate (comunali)	66	70	70	68,67	75	75	9,22%	0,00%		
Km strada patrimonio (comunali-vicinali)	167	168	168	167,67	168	168	0,20%	0,00%		
n. persone selezionate costruzione Squadra operai segnaletica (voucher)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
n. candidati valutati per costruzione Squadra operai segnaletica (voucher)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
Tempo medio di intervento su segnalazione (ore)	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	0	0	0	0,00	480	480	#DIV/0!	0,00%		
Indici di Costo										
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 56.520,00	€ 130.000,00	€ 553.065,60	€ 246.528,53	€ 701.175,00	€ 687.820,41	179,00%	-1,90%		
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 7.000,00	€ 25.000,00	€ 209.500,00	€ 80.500,00	€ 500.000,00	€ 701.175,00	771,02%	40,24%		
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 725.589,91	€ 2.690.320,70	€ 503.588,93	€ 1.306.499,85	€ 214.500,00	€ 210.180,66	-83,91%	-2,01%		
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 1.855.000,00	€ 900.000,00	€ 385.000,00	€ 1.046.666,67	€ 1.068.000,00	€ 342.500,00	-67,28%	-67,93%		
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 90.441,01	€ 90.441,01	€ 101.750,52	€ 94.210,85	€ 103.508,05	€ 104.050,49	10,44%	0,52%		
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 257.200,28	€ 254.752,80	228.000,00	246.651,03	€ 206.491,95	248.131,07	0,60%	20,17%		
Costo manutenzione manto stradale	€ 655.878,12	€ 2.676.320,70	€ 1.056.654,53	€ 1.462.951,12	€ 149.000,00	€ 290.807,18	-80,12%	95,17%		
Costo segnaletica	€ 29.900,00	€ 26.500,00	€ 43.935,60	€ 33.445,20	€ 56.000,00	€ 36.199,03	8,23%	-35,36%		
N. km strade asfaltate					61	61	#DIV/0!	0,00%		
Costo processo	€ 415.328,32	€ 449.240,57	€ 393.603,43	€ 419.390,78	€ 827.217,80	€ 782.968,53	86,69%	-5,35%		
Indici di Qualità										
n. richieste danni	17,00	34,00	49,00	33,33	29,00	29,00	-13,00%	0,00%		
n. interventi effettuati	349,00	522,00	518,00	463,00	480,00	480,00	3,67%	0,00%		
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	100,00	100,00	#DIV/0!	0,00%		
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds	260	166	125	183,67	160	160	-12,89%	0,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo							
Salmistraro Massimo	D	30	Tipo	Costo	Nominativo					
Galdini Corrado	D	30								
Gatti Valeria	D	20								
Pessina Laura	C	20								
Braghin Claudia	C	10								
Fornara Marco	B	20								
Casellino Daniele	B	5								
Cerina Luigi	B	5								
Criscuolo Giuseppe	B	5								
Franco Paolo	B	5								
Balletta Amerigo	Isu	5								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTO		
Indicatore di Efficacia										
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				177,78%	100,00%	366,67%	266,67%	OK		
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				49,24%	8,99%	12,31%	3,32%	OK		
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				357,14%	0,00%	100,00%	100,00%	OK		
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)				27,25%	24,84%	23,22%	-1,63%	NOOK		
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				177,78%	100,00%	366,67%	266,67%	OK		
tasso di risposta (n. istanze soddisfatte/ n. istanze ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				40,95%	44,64%	44,64%	0,00%	OK		
Indicatore di Efficacia temporale										
Tempo medio di intervento su segnalazione				72,00	72,00	72,00	0,00	OK		
Indicatore di Efficienza Economica										
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				306,25%	140,24%	98,10%	-42,14%	OK		
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				124,82%	20,08%	61,37%	41,28%	NOOK		
Costo unitario manutenzione manto stradale (manto stradale / km asfaltate)				(Costo manutenzione	#DIV/0!	€ 2.442,62	€ 4.767,33	€ 2.324,71	NOOK	
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (servizio di illuminazione pubblica / Km strade illuminate)				(Costo diretto del	€ 1.372,00	€ 1.380,11	€ 1.387,34	€ 7,23	NOOK	
Costo unitario segnaletica (Costo diretto del servizio di segnaletica / n. segnali)				€ 79,69	€ 140,00	€ 90,50	-€ 49,50	OK		
Efficienza energetica (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)				-€ 26.752,80	€ 21.508,05	€ 41.639,12	€ 63.147,17	NOOK		
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 21,08	€ 40,30	€ 38,14	-€ 2,16	OK		
Indicatore di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%	10000,00%	10000,00%	0,00%	OK		
Qualità degli interventi manutenzione strade (n. richieste danni/ n. interventi effettuati)				7,20%	6,04%	6,04%	0,00%	OK		
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds				183,67	160,00	#DIV/0!	#DIV/0!			

Analisi del risultato

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 25 del 29.09.2011 il programma delle OO.PP. (superiori ai 100.000 Euro) è stato azzerato cancellando le seguenti opere: "Riqualificazione urbana e sistemazione Via Barassino" (Euro 200.000,00) e "Interventi per il miglioramento della sicurezza stradale. Ripristino marciapiedi ed intersezioni stradali in Via Novara tra le Vie Montello e Guerrazzi" (Euro 600.000,00). L'A.C. ha congelato gli interventi di manutenzione straordinaria delle strade comunali (Euro 40.000,00) i cui fondi dovevano essere destinati alla sistemazione delle Vie Verra, Sempione e Conte Annoni; inoltre, la sistemazione dei parcheggi (Euro 15.000,00) e gli interventi per il miglioramento della circolazione stradale non sono stati realizzati per mancanza di fondi e problematiche di rispetto della normativa sul patto di stabilità. Per quanto riguarda la realizzazione di impianti di P.I. oltre ai 40.000,00 Euro stanziati ed impegnati si è provveduto, a seguito di variazione di bilancio, a realizzare il nuovo impianto di P.I. a servizio del nuovo sottopasso ferroviario di Via Liberazione.

I lavori di urbanizzazione della Via Monviso - 1° Lotto - sono stati stornati dal corrente anno per essere finanziati nel prossimo anno 2012. Per quanto riguarda il rifacimento del muro di sostegno di via Ferandini, ad oggi, non è ancora pervenuta la bozza di convenzione A.L.E.S. che, una volta approvata, dovrebbe prevedere la compartecipazione comunale alle spese per un importo pari a € 60.000,00 presunti (già impegnati). E' stata inoltre prevista l'urbanizzazione di Via Don Gambino (Euro 35.400,00) e di Via Cerina (Euro 80.000,00). La gestione della segnaletica è stata curata dal Settore LL.PP. sino all'istituzione dell'Ufficio Viabilità (avvenuta con delibera di G.C. n. 8/2011) dato in capo al Comando di Polizia Municipale. Dal mese di settembre 2011, la dipendente Arch. Valeria Gatti è stata distaccata all'Ufficio presso il Comando di P.M., n.2 giorni alla settimana, delle dipendenti Arch. Gatti. Si sottolinea che l'impegno dedicato dall'Arch. Gatti all'Ufficio Viabilità è risultato in misura superiore a quanto programmato, ottimizzando e rendendo funzionale l'attività di supporto al Comando di Polizia Municipale ma aumentando in pari misura il carico di lavoro sul Settore LL.PP. - rep

totale costi ripartiti

#RIF!

#RIF!

#RIF!