

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione						
Descrizione	2009		2010		2011	2012
Popolazione residente al 31/12	19.898		20.190		20.529	20.529
di cui popolazione straniera	2.631	0	2.981	0		
Descrizione	2009		2010		2011	Saldo Naturale
nati nell'anno	244		235		219	
deceduti nell'anno	151		152		169	
immigrati	905		879		915	
emigrati	705		670		626	
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011		
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	1.311	1.357	1.412		1.385
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	1.504	1.535	1.542		1.573
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	3.057	3.076	3.120		3.120
Popolazione in età adulta	30-65 anni	10.518	10.696	10.741		10.829
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	3.505	3.795	3.493		3.623
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011		
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		2009	2010	2011	2012
Statali	Km				
Provinciali	Km	15,5	15,5	15,5	15,5
Comunali	Km	126	126	126	126
Vicinali	Km	42	42	42	42
Autostrade	Km				
Totale Km strade					183,50

ANNO 2012								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	750.857,00		687.519,00		0,00		0,00	
1 - Tributarie	7.613.448,54	4.553.640,08	7.486.473,23	4.737.045,08	9.882.173,98	7.916.389,94	10.740.000,00	
2 - Trasferimento Stato	2.909.425,53	2.484.438,50	4.458.193,77	3.958.665,42	1.283.122,36	1.011.817,79	472.945,00	
3 - Extratributarie	1.782.160,78	1.272.912,29	3.316.225,00	1.606.003,97	2.177.736,63	1.382.858,03	1.988.532,00	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	1.012.804,95	891.768,98	1.827.892,13	1.078.098,54	700.333,72	560.812,68	2.660.510,00	
5 - Entrate da acc.prestiti	3.815.366,72		0,00	0,00	0,00	0,00	100.000,00	
6 - Servizi conto terzi	921.270,36	863.851,03	1.263.702,27	1.248.343,70	991.963,48	944.800,88	1.414.850,00	
Totale entrate	18.054.476,88	10.066.610,88	18.352.486,40	12.628.156,71	15.035.330,17	11.816.679,32	17.376.837,00	0,00

Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	11.447.947,34	7.818.638,97	12.084.242,62	7.883.621,87	11.859.507,42	8.704.736,81	12.163.836,00	
2 - Spese c/capitale	5.360.549,04	328.240,76	3.283.949,87	743.999,40	1.255.022,04	162.687,12	2.660.510,00	
3 - Rimborso di prestiti	863.642,90	863.642,90	1.012.057,64	1.012.057,64	1.623.401,77	1.623.401,77	1.137.641,00	
4 - Servizi conto terzi	921.270,36	845.941,70	1.263.702,27	834.123,08	991.963,48	785.251,87	1.414.850,00	
Totale spesa	18.593.409,64	9.856.464,33	17.643.952,40	10.473.801,99	15.729.894,71	11.276.077,57	17.376.837,00	0,00

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	3.172.923,45	2.930.140,73	3.302.591,18	2.784.688,51	2.986.856,81	2.720.703,56	0,00	
2	Contributi e trasferimenti	389.190,18	336.745,90	490.681,80	385.177,00	535.946,10	293.092,30	514.158,37	
3	Extratributarie	635.137,04	602.066,70	684.747,79	637.464,73	1.865.064,76	757.753,20	1.902.190,16	
4	Contributi conto capitale	1.142.861,44	227.767,00	1.037.675,97	162.458,53	1.470.934,86	425.265,41	1.185.190,49	
5	Accensioni di prestiti	1.932.580,40	899.655,37	4.848.291,75	1.563.719,42	3.278.033,08	1.458.906,64	1.819.126,44	
6	Servizi conto terzi	126.003,10	46.127,68	137.294,75	88.485,73	49.508,31	18.836,74	77.834,17	
Totale residui su entrate		7.398.695,61	5.042.503,38	10.501.283,24	5.621.993,92	10.186.343,92	5.674.557,85	5.498.499,63	0,00
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	3.660.198,96	3.160.217,96	4.129.289,37	3.234.442,53	4.647.792,01	3.578.935,23	4.223.627,39	
2	Spese per investimenti	5.568.233,22	2.725.043,10	7.875.498,40	3.232.498,85	6.759.848,26	2.233.543,19	5.618.639,99	
3	Rimborso di prestiti	375,64	375,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4	Servizi conto terzi	160.502,15	81.846,65	153.984,16	70.791,42	500.243,72	133.819,00	573.135,73	
Totale residui su spese		9.389.309,97	5.967.483,35	12.158.771,93	6.537.732,80	11.907.883,39	5.946.297,42	10.415.403,11	0,00

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	2.350.240,71	3.798.588,26	811.723,64	95.000,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	774.996,76	899.993,61	858.812,80	795.800,00
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	2.860.973,81	3.079.098,20	3.047.119,22	3.024.443,00
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	863.642,90	1.012.057,64	1.623.401,77	1.137.641,00
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Grado di autonomia finanziaria				
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	76,36%	70,79%	90,38%	96,42%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	61,87%	49,06%	74,06%	81,35%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	19,10%	24,89%	6,08%	0,72%
Grado di rigidità del Bilancio				
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborsamento mutui(cap+int)	36,57%	32,71%	41,44%	37,56%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	23,25%	20,18%	22,84%	22,91%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborsamento mutui (cap+int)	36,57%	32,71%	41,44%	37,56%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 487,40	€ 551,13	€ 606,09	€ 630,44
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 394,95	€ 381,94	€ 496,64	€ 531,95
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborsamento mutui(cap+int)	€ 233,42	€ 254,64	€ 277,88	€ 245,56
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 121,92	€ 193,80	€ 40,79	€ 4,71
Capacità gestionale				
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	40,98%	57,22%	67,75%	31,64%
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	50,50%	68,91%	75,70%	59,94%
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	62,01%	58,72%	77,11%	0,00%
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	68,30%	65,24%	73,40%	0,00%

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE**Personale in servizio**

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Posizioni Organizzative	8,00	9,00	9,00	9,00
Dipendenti	70,42	78,02	77,00	77,00
Totale Personale in servizio	78,42	87,02	86,00	86,00

Età media del personale

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Posizioni Organizzative	45,00	45,00	46,00	48,00
Dipendenti	43,00	44,00	45,00	45,00
Totale Età Media	44,00	44,50	45,50	46,50

Indici di assenza

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	16,12%-3,81% ⁹	3,54%	3,50%	3,50%
Malattia + Altro	3,97%-0,61%	0,54%	0,50%	0,50%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	€ 3.058.892,66	€ 3.119.654,00	€ 3.124.789,00	€ 3.194.942,26
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 22.000,00	€ 40.000,00	€ 10.900,00	€ 10.900,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 21.849,59	€ 40.000,00	€ 10.900,00	€ 10.900,00

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	26,72%	25,82%	26,35%	26,27%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 39.006,54	€ 35.849,85	€ 36.334,76	€ 37.150,49
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 153,73	€ 154,51	€ 152,21	€ 155,63
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	254	232	239	239
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	8,80	8,67	8,56	8,56
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	99,32%	100,00%	100,00%	100,00%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 278,62	€ 459,66	€ 126,74	€ 126,74
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,71%	1,28%	0,35%	0,34%

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2012	
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA			PERSONALE E ORGANIZZAZIONE				
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N° richieste soddisfatte	15092,00	15564,00	16.084	15580,00	15.600		-100,00%	-100,00%	
N° richieste pervenute	15092,00	15564,00	16.084	15580,00	15.600		-100,00%	-100,00%	
h apertura settimanale	23,00	23,00	23	23,00	23		-100,00%	-100,00%	
gg apertura del servizio	300,00	302,00	305	302,33	23		-100,00%	-100,00%	
n. newsletter informative e comunicati pubblicati	148	168,00	356	224,00	250		-100,00%	-100,00%	
N. contatti sito istituzionale	89.878,00	111898,00	118.010,00	106595,33	110.000		-100,00%	-100,00%	
n. utenti del servizio URP	15767	16182,00	16.780	16243,00	15.600		-100,00%	-100,00%	
n. destinatari dei comunicati	174	250,00	370	264,67	380		-100,00%	-100,00%	
n. reclami e segnalazioni pervenute	675	618,00	696	663,00	560		-100,00%	-100,00%	
n. risposte su reclami e segnalazioni	675	618,00	696	663,00	560		-100,00%	-100,00%	
n. moduli e regolamenti aggiornati			50	16,67	20		-100,00%	-100,00%	
n. moduli e regolamenti da aggiornare			150	50,00	30		-100,00%	-100,00%	
n. manifestazioni realizzate con utilizzo del "modulo unico"					30		-100,00%	-100,00%	
n. autorizzazioni/licenze per realizzazione manifestazioni					50		-100,00%	-100,00%	
N° comunicati stampa	346	440,00	522	436,00	480		-100,00%	-100,00%	
n. conferenze stampa	18	11,00	11	13,33	10		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste (gg)	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio attesa allo sportello (min)	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%	
tempo medio di risposta su reclami e segnalazioni (gg)	18	17	18	17,67	18		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 90.584,45	€ 61.617,15	€ 88.999,88	€ 80.400,49	€ 80.496,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% di gradimento del servizio	80,47	85	89	€ 84,82			-100,00%	#DIV/0!	
valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo						
	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo			Costo			
Demarchi Stefania	D	15							
Cerina Andrea	D	10							
Bianchi Cinzia	C5	25							
Parino Giuseppina	C3	35							
Lorenzi Milena	C2	5							
Boglio Giovanna	B4	25							
Cossandi Mattia	B3	5							
Dander Maria Grazia	C3	20							
Proverbio Attilia	B1	30							
Bonino Elisabetta	B3	40							
Pagani Tiziana	D5	2							
Sorgarello Nadia	C	2							
Lombardi Antonella	B	2							
Campi Rosella	D	2							
Vitarelli Serena	C	2							
Fasulo Sandra	C1	5							
Caimi Daniela	C1	5							
Braghin Claudia	C2	5							
Sogni Marta	D	4							
Occhial Sergio	C	1							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di richieste evase URP (richieste soddisfatte/ richieste pervenute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)				63,89%	63,89%	0,00%	-63,89%	NOOK	
Presenza media allo sportello (n. utenti del servizio/gg di apertura)				53,73	678,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di risposta su reclami e segnalazioni (n. risposte su reclami/ n. reclami e segnalazioni pervenute)				100,0%	100,0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di standardizzazione regolamenti e modulistica (n. regolamenti e moduli aggiornati/ n. regolamenti e moduli da aggiornare)					66,7%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Aggiornamento Comune Inform@ (n. newsletter-informative e comunicati pubblicati/mese)				7,47	8,33	0,00	-8,33	NOOK	
Tasso di informazione media per destinatario (n. comunicati/n. destinatari complessivi)				1,65	1,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste gg				5,00	5,00	0,00	-5,00	OK	
Tempo medio di attesa allo sportello min				3,00	3,00	0,00	-3,00	OK	
tempo medio di risposta su reclami e segnalazioni gg				17,67	18,00	0,00	-18,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 3,98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)				84,82%	83,00%	0,00%	-83,00%	NOOK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE				SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA				
	SPORTELLI LAVORO								
	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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N° fruitori servizio sportello lavoro	5663,00	6.125	6.084	5957,33	5.500		-100,00%	-100,00%	
N° abitanti in età lavorativa 15-65	20150,00	20.988	20.836	20658,00			-100,00%	#DIV/0!	
n° borse lavoro -voucher- tirocini erogati	32,00	65	45	47,33	20		-100,00%	-100,00%	
n° richieste borse lavoro - voucher- tirocini	42,00	70	55	55,67	60		-100,00%	-100,00%	
n° giorni apertura degli sportelli decentrati con personale comunale				0,00	150		#DIV/0!	-100,00%	
n° giorni apertura Sportelli Integrati per visualizzazione offerte				0,00	300		#DIV/0!	-100,00%	
n° giorni apertura con personale CPI dello sportello decentrato				0,00	60		#DIV/0!	-100,00%	
n° giorni apertura con personale CPI dello sportello reti di cura				0,00	20		#DIV/0!	-100,00%	
n. offerte di lavoro	2160	2.700	2.676	2512,00	2.000		-100,00%	-100,00%	
n° aziende utilizzatrici del servizio	17	18	44	26,33	5		-100,00%	-100,00%	
n. aziende presenti sul territorio (dato al censimento 2001)	101	101	101	101,00	101		-100,00%	-100,00%	
Importo finanziamenti ricevuti	€ 48.054,82	€ 37.500	€ 50.000	45184,94	10.000		-100,00%	-100,00%	
n. utenti inseriti in banca dati	3324	3.692	3.765	3593,67	3.800		-100,00%	-100,00%	
n. soggetti inseriti nell'anno	750	499	424	557,67	300		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio borse lavoro gg	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio dedicato all'orientamento al lavoro min	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 92.202,68	€ 60.597,12	€ 78.555,59	77118,46	€ 76.590,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio		85%	89%	0,58			-100,00%	#DIV/0!	
% frequenza e gradimento (customer finale)			70	23,33			-100,00%	#DIV/0!	
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)					28,84%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di offerta (n° borse lavoro erogate/n° richieste)					#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
utenti banca dati/fruitori					60,32%	69,09%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Tasso di occupazione indotto dal servizio (n. soggetti inseriti/ n. soggetti utilizzatori del servizio)					9,36%	5,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzo del servizio da parte delle aziende (n. aziende che utilizzano il servizio/n. aziende del territorio) (CISA, ASL)					4,72%	1,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% giornate di apertura con personale ridotto (n. 1 persona fuori sede per apertura sportello decentrato)					#DIV/0!	50,00%	0,00	-0,50	NOOK
0						0,00	0,00	0,00	OK
0						0,00	0,00	0,00	OK
0						0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio borse lavoro gg					30,00	30,00	0,00	-30,00	NOOK
Tempo medio dedicato all'orientamento al lavoro min					60,00	60,00	0,00	-60,00	NOOK
0						0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. borse lavoro rilasciate)					€ 1.629,26	€ 3.829,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 3,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% frequenza e gradimento (customer finale)						0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE				SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA			
Servizio	SPORTELLO IMMIGRATI							
Ufficio/Centro di Costo	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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N° fruitori servizio sportello immigrati	3109,00	3.330	3.704	3381,00	3.200		-100,00%	-100,00%
N° residenti immigrati	3514,00	3.972	4.425	3970,33	4.400		-100,00%	-100,00%
n. pratiche gestite	2038,00	2.571	3.355	2654,67	3.200		-100,00%	-100,00%
N° richieste soddisfatte	3489,00	4.038	4.775	4100,67	4.500		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	3489,00	4.038	4.775	4100,67	4.500		-100,00%	-100,00%
N° corsi italiano per stranieri			2	0,67	2		-100,00%	-100,00%
N° incontri/momenti informativi per donne straniere			4	1,33	6		-100,00%	-100,00%
N° beneficiari corsi/incontri			40	13,33	25		-100,00%	-100,00%
Ore complessive di formazione erogate			24	8,00	25		-100,00%	-100,00%
N° eventi programmati					1		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste min	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
Tempo medio attesa allo sportello min	15	15	10	13,33	15		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 45.065,69	€ 25.274,07	€ 35.231,76	35190,51	€ 36.059,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziamenti ricevuti	€ 8.819,00	€ 5.141,00	€ 5.525,00	6495,00			-100,00%	#DIV/0!
Costi corsi/incontri			650				#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio		85	89	58,00			-100,00%	#DIV/0!
% gradimento per corso			85	28,33			-100,00%	#DIV/0!
% gradimento per incontri			85	28,33			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
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						
Bonino 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)			85,16%	72,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di offerta (n° domande soddisfatte/n° domande presentate)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Grado di predisposizione pratiche amministrative (n. pratiche gestite/ n.fruitori del servizio)			78,52%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° corsi italiano per stranieri				2,00	-	-2,00	NOOK	
N° incontri/momenti informativi per donne straniere				6,00	-	-6,00	NOOK	
N° beneficiari corsi/incontri				25,00	-	-25,00	NOOK	
Ore complessive di formazione erogate				25,00	-	-25,00	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste min			10,00	10,00	0,00	-10,00	NOOK	
Tempo medio attesa allo sportello min			13,33	15,00	0,00	-15,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. fruitori)			€ 10,41	€ 11,27	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 1,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costi corsi/incontri				€ 0	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Qualità								
% gradimento per corso				0,00	0,00	0,00	OK	
% gradimento per incontri				0,00	0,00	0,00	OK	
% gradimento del servizio				0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

					ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro 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											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67							
N° utilizzatori del servizio	1699,00	1.908	2.200	1935,67	1.500		-100,00%	-100,00%			
N° giovani residenti fasce d'età interessata	4568,00	4.663	4.625	4618,67	4.600		-100,00%	-100,00%			
N° giornate apertura al pubblico	195,00	194	197	195,33	190		-100,00%	-100,00%			
N. eventi/corsi realizzati	7	6	13	8,67	7		-100,00%	-100,00%			
N. eventi programmati	2	0	2	1,33	0		-100,00%	#DIV/0!			
n. tessere giovani rilasciate nell'anno	104	56	61	73,67	35		-100,00%	-100,00%			
n. tessere ALG rilasciate nell'anno	3	8	8	6,33	0		-100,00%	#DIV/0!			
N° incontri gruppo giovanile					2		-100,00%	#DIV/0!			
N° partecipanti agli incontri gruppo giovanile					20		-100,00%	#DIV/0!			
n. medio utenti coinvolti per prevenzione disagio			75	25,00	75		-100,00%	-100,00%			
n. associazioni coinvolte nel progetto			7	2,33	7		-100,00%	-100,00%			
n. utenti servizio alternanza scuola lavoro			8	2,67	8		-100,00%	-100,00%			
n. utenti servizio sostegno alla genitorialità			70	23,33	70		-100,00%	-100,00%			
Indici di Tempo											
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 41.438,06	€ 26.954,46	€ 67.356,61	45249,71	€ 45.591,00		-100,00%	-100,00%			
Importo finanziamenti ricevuti	€ 0,00	€ 0,00		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo del progetto valorizzazione tempo libero			€ 25.384,00	8461,33			-100,00%	#DIV/0!			
Costo del progetto prevenzione disagio genitorialità		€ 5.000,00	€ 7.800,00	4266,67			-100,00%	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% gradimento servizio		85	89	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
% frequenza corsi professionalizzanti			75	25,00			-100,00%	#DIV/0!			
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									
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)							41,91%	32,61%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza media (n. fruitori complessivi / n. giornate apertura al pubblico)							9,91	7,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)							0,54	0,52	0,00	-0,52	NOOK
Grado di realizzazione eventi (n. eventi realizzati/n. eventi programmati)							650,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#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								75,00	0,00	-75,00	NOOK
n. associazioni coinvolte nel progetto								7,00	0,00	-7,00	NOOK
n. utenti servizio alternanza scuola lavoro								8,00	0,00	-8,00	NOOK
n. utenti servizio sostegno alla genitorialità								70,00	0,00	-70,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/N. utilizzatori del servizio)							€ 23,38	€ 30,39	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di reperire finanziamenti (Importo finanziamenti ricevuti/costo processo)							0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)							€ 2,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del progetto valorizzazione tempo libero								€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del progetto prevenzione disagio genitorialità								€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)							-	-	-	-	OK
% frequenza corsi professionalizzanti							25,00	-	0	-	OK
Analisi del risultato											

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
N° totale dipendenti	87,02	86,00	86,00	86,34	86,00		-100,00%	-100,00%	
n. riunioni gestione relazioni sindacali	25,00	10	2	12,33	2,00		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche complessivamente gestite	946,00	1043	1045	1011,33	1045		-100,00%	-100,00%	
n. inserimenti dati per cedolino/ mese	3,91	4,33	4,1	4,11	4,1		-100,00%	-100,00%	
N. ore formazione totali	384,00	468	322	391,33	322		-100,00%	-100,00%	
n. totale dipendenti e assimilati a lavoro dipendente	136,27	128	107	123,76	107		-100,00%	-100,00%	
n. e/c dipendenti ai fini previdenziali			€ 52,00	17,33	€ 52,00		-100,00%	-100,00%	
n. ricostruzioni posizione previdenziale presso altri enti			€ 21,00	7,00	€ 21,00		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di risposta su quesiti	8	8	8	8,00	8		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio predisposizione conto annuale e relazione	144	150	150	148,00	150		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio gestione dotazione organica e fabbisogno personale	20	25	20	21,67	20		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio dedicato gestione relazioni sindacali	25	10	3	12,67	3		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 145.871,37	€ 160.680,14	€ 136.053,19	147534,90	€ 146.937,00		-100,00%	-100,00%	
costo esterno di produzione cedolino	€ 5,16	€ 5,16	€ 5,16	5,16	€ 5,16		-100,00%	-100,00%	
n. cedolini	1.347,00	1301	1140	1262,67	1.140,00		-100,00%	-100,00%	
							#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			
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)					2,32%	2,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media di inserimenti dati mese per dipendente (n. inserimenti dati mese/n. totale dipendenti e assimilati)					3,32%	3,83%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media di pratiche per dipendenti e assimilati (n. pratiche amministrative/n. totale dipendenti e assimilati)					8,17	9,77	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Ore di formazione media del personale (Ore formazione totali/n. dipendenti)					4,53	3,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia ricostruzione posizioni previdenziali (posizioni previdenziali ricostruite/ n. e/c dipendenti)						40,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su quesiti					8,00	8,00	0,00	-8,00	OK
Tempo medio predisposizione conto annuale e relazione					148,00	150,00	0,00	-150,00	OK
Tempo medio gestione dotazione organica e fabbisogno personale					21,67	20,00	0,00	-20,00	OK
Tempo medio dedicato gestione relazioni sindacali					12,67	3,00	0,00	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 1.708,77	€ 1.708,57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 7,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo cedolino (costo complessivo del servizio appaltato/n.cedolini)					€ 116,84	€ 128,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67				
N° postazioni hardware	77,00	81,00	90,00	#RIFI	92,00		#RIFI	-100,00%
N° servizi on line attivati	7,00	12,00	16,00	#RIFI	19,00		#RIFI	-100,00%
N° servizi rivolti all'esterno dell'ente	7,00	9,00	13,00	#RIFI	15,00		#RIFI	-100,00%
N° totale dipendenti	87,02	86,00	86,00	#RIFI	86,00		#RIFI	-100,00%
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	#RIFI	1,00		#RIFI	-100,00%
N° interventi di supporto realizzati	349,00	398,00	440,00	#RIFI	490,00		#RIFI	-100,00%
N° interventi di supporto richiesti	355,00	401,00	450,00	#RIFI	500,00		#RIFI	-100,00%
n. interventi risolti all'interno	349,00	398,00	440,00	#RIFI	490,00		#RIFI	-100,00%
n. totale interventi	355,00	401,00	450,00	#RIFI	500,00		#RIFI	-100,00%
n. accessi ai servizi on line	34.271,00	42542,00	49935,00	#RIFI	53.000,00		#RIFI	-100,00%
n. accessi al Sito	89.878,00	111898,00	118010,00	#RIFI	124.000,00		#RIFI	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di pubblicazione documenti sul sito	3	2	2	2,33	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 71.649,76	€ 90.482,08	###	#RIFI	€ 93.842,00		#RIFI	-100,00%
totale costo canoni manutenzione software	€ 26.950,00	€ 27.768,00	###	#RIFI			#RIFI	#DIV/0!
n. applicativi	13,00	15,00	17,00	#RIFI	19,00		#RIFI	-100,00%
totale costo canoni manutenzione hardware	1.750,00	1.750,00	1.700,00	#RIFI			#RIFI	#DIV/0!
n. postazioni totali	77	81	85	#RIFI	87		#RIFI	-100,00%
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)				#RIFI	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi rivolti all'esterno dell'Ente)				#RIFI	126,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				#RIFI	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Utilizzo del Sito Internet Comunale (n. accessi al Sito)				#RIFI	124.000,00	-	-124.000,00	NOOK
Utilizzo dei servizi on line (n. accessi ai servizi on line/n. servizi on line)				#RIFI	2.789,47	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio CED				#RIFI	98,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Autonomia di intervento operativo (n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)				#RIFI	98,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N° servizi on line attivati					19,00	16,00	-3,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti gg				5,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Tempo medio di pubblicazione documenti sul sito gg				2,33	2,00	0,00	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (del processo/dipendenti)				(costo complessivo)	#RIFI	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (del processo/popolazione)				(costo complessivo)	#RIFI	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario postazione (del processo/n. postazioni)				(costo complessivo)	#RIFI	€ 1.020,02	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)				#RIFI	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)				#RIFI	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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								

					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23		-100,00%	-100,00%
N° Dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N° variazioni in occasione di revisioni	2.037,00	2014	2.095	2048,67	2.000		-100,00%	-100,00%
n. iscritti liste elettorali	14.808,00	14829	14.827	14821,33	14.700		-100,00%	-100,00%
n. duplicati di tessere elettorali	235	118	496	283,00	10		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello min	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 45.051,92	€ 32.504,09	€ 103.802,61	60452,87	€ 33.258,00		-100,00%	-100,00%
N° tessere elettorali nuove	923,00	953,00	989	955,00	800		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)		85	89	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	15						
Lorenzi Milena	C3	70						
Boglio Giovanna	B4	35						
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%	0,00%	-63,89%	NOOK	
Addetti al servizio per abitante (n.dipendenti del servizio/popolazione)			0,01%	0,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK	
Incidenza duplicati tessere su iscritti (n. duplicati tessere elettorali/n. iscritti liste elettorali)			1,91%	0,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% votanti su popolazione (n. iscritti liste elettorali/popolazione)			73,35%	72,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK	
Incidenza nuove tessere su iscritti (n. nuove tessere elettorali/n. iscritti liste elettorali)			6,44%	5,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Incidenza variazioni su liste elettorali (n. variazioni in occasione di revisioni/n. iscritti liste elettorali)			13,82%	13,61%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK	
#RIF!				#RIF!	#RIF!	#RIF!	OK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello min			5,00	5,00	0,00	-5,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 2,99	€ 1,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio per iscritto liste elettorali (costo del processo/n. iscritti)			€ 4,08	€ 2,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)			0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		PERSONALE E ORGANIZZAZIONE						
Servizio		CONTROLLO DI GESTIONE / STATISTICA			RAGIONERIA			
Ufficio/Centro di Costo								
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N. strumenti attivati	1,00	2,00	2,00	1,67	2,00		-100,00%	-100,00%
N. strumenti da attivare ex art 147 del D.Lgs. 267/00 + D.Lgs. 150/09	1,00	2,00	1,00	1,33			-100,00%	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	87,02	86,00	86,00	86,34	86,00		-100,00%	-100,00%
n. statistiche prodotte	30	32	36,00	32,67	36		-100,00%	-100,00%
n. statistiche prodotte per l'interno	15	17	24,00	18,67	24		-100,00%	-100,00%
n. centri di costo	8	9	9,00	8,67	9		-100,00%	-100,00%
n. indicatori di benchmarking gestiti	24	24	24,00	24,00	24		-100,00%	-100,00%
n. comuni coinvolti nel benchmarking		2	0,00	0,67	0		-100,00%	#DIV/0!
n. servizi analizzati come costi	5	5	5,00	5,00	5		-100,00%	-100,00%
n. nuclei familiari censiti			9.800,00	3266,67			-100,00%	#DIV/0!
n. nuclei familiari presenti sul territorio			9.962,00	3320,67			-100,00%	#DIV/0!
n. attività agricole insediate sul territorio			89,00	29,67			-100,00%	#DIV/0!
n. attività agricole censite			76,00	25,33			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 71.739,38	€ 44.598,04	€ 63.800,16	60045,86	€ 60.578,00		-100,00%	-100,00%
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)				125,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/n.dipendenti				(n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)	2,32%	2,33%	#DIV/0!	#DIV/0!
Incidenza delle statistiche interne (n. statistiche prodotte per l'interno/n. totale statistiche prodotte)				57,14%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori medi per servizio analizzato (n. indicatori di benchmarking prodotti/ n. servizi analizzati)				0,95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia censimento nuclei familiari (nuclei familiari censiti/nuclei familiari presenti sul territorio)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia censimento attività agricole (attività agricole censite/attività agricole presenti sul territorio)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 695,46	€ 704,40	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,97	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Analisi del risultato								

					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE							
Servizio		ESTERNA							
Ufficio/Centro di Costo		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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20529	20205,67					
N. utenti servizi socio-assistenziali	0	3.171	3266	2145,67	3000		-100,00%	-100,00%	
N. pratiche gestite dai servizi	440	438	425	434,33	400		-100,00%	-100,00%	
N. domande accolte di sostegno economico	230	305	297	277,33	150		-100,00%	-100,00%	
N. domande presentate di sostegno economico ammissibili	311	339	302	317,33	250		-100,00%	-100,00%	
€ da entrate proprie comunali	€ 108.999,81	€ 125.017,59	€ 175.585,91	136534,44	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ importo contributi erogati per sostegno economico	€ 108.999,81	€ 125.017,59	€ 175.585,91	136534,44	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ da entrate altri servizi (es. trasporto agevolato o altro)	4013,03	2372,46	2539,62	2975,04	3000		-100,00%	-100,00%	
domande non ammissibili (perché mancanti dei requisiti)	3	9	6	6,00	20		-100,00%	-100,00%	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazioni servizi di assistenza in generale (inps, ass. maternità) - MESI	3	3	3	0,00	3		#DIV/0!	-100,00%	
Tempo medio erogazione contributo (gg)	90	90	90	90,00	90		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
N. domande accolte	359,00	406,00	356,00	373,67			-100,00%	#DIV/0!	
Costo del processo	€ 278.159,80	€ 296.260,77	€ 342.079,14	305499,90	€ 305.789,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi	90%	88%	87%	0,88			-100,00%	#DIV/0!	
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)					87,39%	60,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
% pratiche di richiesta socio-assistenziale (nr. pratiche svolte/nr.utenti)					20,24%	13,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					90,00	90,00	0,00	-90,00%	NOOK
Tempo medio erogazioni servizi di assistenza in generale (inps, ass. mat.)					0,00	3,00	0,00	-3,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/domande accolte)					€ 365,39	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Costo unitario gestione contributi (costo del processo/N. domande accolte)					€ 1.101,56	€ 2.038,59	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)					€ 15,12	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	# DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					88,33%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
Spesa per attività integrative (perc. Socio educativi scuole - gest. Cisa dal 2008)	21746,86	22065,49	30200	24.670,78	18000		-100,00%	-100,00%
N. ore complessive	1147	1240	1330	1.239,00	700		-100,00%	-100,00%
N° ore sostegno handicap	18.849,50	17392,75	15083	17.108,42	13000		-100,00%	-100,00%
Spesa per sostegno handicap	€ 301.192,37	€ 342.774,04	€ 304.695,00	316.220,47	€ 260.000,00		-100,00%	-100,00%
N° alunni hp	69	54	60	61,00	69		-100,00%	-100,00%
n. utenti corsi di acquaticità per disabili		50	16	22,00	20		-100,00%	-100,00%
n. partecipanti campagna sensibilizzazione alzheimer			50	16,67	50		-100,00%	-100,00%
n. richieste accolte altri servizi (trasporto, 2007 non monitorati, Grest, Centro estivo, Clarissa)	192	149	160	167,00	140		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate altri servizi (trasporto, Grest, Centro estivo, Clarissa)	223	197	180	200,00	160		-100,00%	-100,00%
Spesa per altri servizi	€ 21.089,47	€ 24.000,00	€ 21.688,73	22.259,40	€ 18.000,00		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempi medi di attivazione dei servizi (dalla data richiesta alla data attivazione)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 412.347,61	€ 428.749,22	€ 433.780,71	€ 280.365,61	€ 280.127,00		-100,00%	-100,00%
€ risorse comunali							#DIV/0!	#DIV/0!
€ complessivamente erogati							#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti (contrib regione, provincia)	€ 48.000,00	€ 48.000,00	€ 48.000,00	€ 133.565,00			-100,00%	#DIV/0!
costo dei servizi aggiuntivi fasce deboli		€ 309.900,00	€ 304.695,00	€ 103.300,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% customer su sostegno handicap scuole			85		87		#DIV/0!	-100,00%
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)				280,47	188,41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale del servizio/utenti				(n. dipendenti) 0,08	0,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Soddisfazione delle richieste accolte/domande presentate ammissibili)				(domande) 83,50%	87,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione dei servizi richiesta alla data di attivazione)				(dalla data di) 30,00	30,00	-	-30,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. utenti)				€ 1.074,20	€ 1.223,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 13,88	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario assistenza hp (spesa assistenza handicap/nr. assistiti)				€ 5.183,94	€ 3.768,12	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario altri servizi (spesa altri servizi/nr. domande altri servizi)				€ 111,30	€ 112,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	87,00	0,00	-87,00	NOOK
Analisi del risultato								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA				BIBLIOTECA		
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N° di situazioni di emergenza richieste	5	25	24	18,00	145		-100,00%	-100,00%
N° di situazioni di emergenza affrontate *	5	25	24	18,00	108		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del servizio	2	3	3	2,67	3		-100,00%	-100,00%
n. domande bonus elettrico ricevute	322	367	351	346,67	320		-100,00%	-100,00%
n. domande bonus elettrico inserite nella banca dati SGATE	0	0	351	117,00	310		-100,00%	-100,00%
n. domande Bonus gas ricevute	0	367	356	241,00	330,00		-100,00%	-100,00%
n. domande Bonus gas inserite nella banca dati SGATE	0	0,00	356	118,67	320,00			-100,00%
n. utenti servizio consegna farmaci e attività ambulatoriale			80,00	80,00	50,00			-100,00%
n. amministrazioni di sostegno			1	1	1			
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento sull'emergenza in giorni	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 117.503,84	€ 121.159,35	€ 135.688,16	€ 79.721,06	€ 80.157,00		-100,00%	-100,00%
Costo del servizio consegna farmaci e attività ambulatoriale			€ 500,00				#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	
Sogni Marta	D4	1	L.S.U.				Spaggiari Daniele	
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%	134,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/ popolazione complessiva del territorio di competenza)				0,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento in caso di emergenza (gg)				3,00	3,00	0,00	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione) (costo del				€ 3,95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 4.428,95	€ 742,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE							
Servizio		ESTERNA							
Ufficio/Centro di Costo		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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
h apertura settimanale	18	19,00	19,50	18,67	16,50		-100,00%	-100,00%	
N° domande accolte contributo locazione * RIFERITE ANNO 2010	112	150,00	93,00	118,33	128		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate	156	150,00	146,00	150,67	129		-100,00%	-100,00%	
N. alloggi occupati	67	68,00	68,00	67,67	71		-100,00%	-100,00%	
N. alloggi disponibili	1	2,00	0,00	1,00	1		-100,00%	-100,00%	
N. richieste alloggi al 31 dicembre	39	70,00	67,00	58,67	67		-100,00%	-100,00%	
N. alloggi totali	68	68,00	68,00	68,00	71		-100,00%	-100,00%	
N. morosi	24	21,00	21,00	22,00	21		-100,00%	-100,00%	
n. alloggi individuati per progetto social housing * *			5,00	1,67	5		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di risposta (mesi)	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (mesi)	10,00	10,00	10,00	10,00	10		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di assegnazione alloggio Erp (mesi)	24	24	0	16,00	16		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 279.079,38	€ 238.943,09	€ 201.178,47	€ 172.723,16	173.001,00		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate locazione	156,00	147,00	146,00	149,67	120,00		-100,00%	-100,00%	
€ di integrazione a carico dell'ente	€ 0,00	€ 10.033,25	€ 10.105,93	€ 3.345,08	€ 200,00		-100,00%	-100,00%	
N. contratti annui	1,00	2,00	0,00	1,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
€ Morosità accertate	€ 10.032,31	€ 8.000,00	€ 18.000,00	€ 6.010,77	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
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)				18,67	16,50	0,00	-16,50	NOOK	
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				78,54%	99,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di occupazione degli alloggi ERP (n. alloggi occupati/alloggi totali)				99,51%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richesta alloggi)				1,70%	1,49%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
n. alloggi individuati per progetto social housing * *					5,00	0,00	-5,00	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione mesi				3,00	3,00	0,00	-3,00	NOOK	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (mesi)				10,00	10,00	0,00	-10,00	NOOK	
Tempo medio assegnazione alloggio in locazione E.R.P. mesi				16,00	16,00	0,00	-16,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 8,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Integrazione media per morosi (Integrazione ente/numero dei morosi)				€ 152,05	€ 9,52	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

		ANNO	2012							
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE								
Servizio		ESTERNA								
Ufficio/Centro di Costo		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										
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67						
N° posti occupati al 31 dicembre	66	75	75	72,00	75		-100,00%	-100,00%		
N° posti disponibili	75	75	75	75,00	75		-100,00%	-100,00%		
N° richieste pervenute	90	81	102	91,00	95		-100,00%	-100,00%		
Bimbi 0-3 anni		0	75	75,00	75		-100,00%	-100,00%		
N° gg apertura servizio	210	210	210	210,00	210		-100,00%	-100,00%		
N° ore servizio alla settimana	50	52,5	52,5	51,67	52,5		-100,00%	-100,00%		
n. posti disponibili nido privato convenzionato	0	3,00	3,00	6	3		-100,00%	-100,00%		
n. posti occupati nido privato convenzionato	0	3,00	3,00	6	3		-100,00%	-100,00%		
n. utenti liste d'attesa	0	60	39,00	99			-100,00%	#DIV/0!		
n. strutture convenzionate contributo straordinario 2011			2,00		3		#DIV/0!	-100,00%		
n. bambini inseriti			16,00		5		#DIV/0!	-100,00%		
Indici di Tempo										
Numero domande in lista d'attesa al 31 dicembre	30	48	39	39,00	37		-100,00%	-100,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 548.159,43	€ 585.243,74	€ 625.893,13	€ 469.134,39	€ 471.258,00		-100,00%	-100,00%		
Proventi di competenza	€ 268.000,00	€ 270.800,00	€ 274.000,00	€ 179.600,00	€ 284.000,00		-100,00%	-100,00%		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio	80	85	92	85,67	93		-100,00%	-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								
Angela Tortorelli	D1	100								
Grazia Giarrusso	C	100								
Giuseppina Paglino	C3	100								
Eulalia Giambanco	C1	100								
Samantha Adiletta	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 (posti occupati/posti disponibili)						96,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti potenziali (bimbi 0-3 anni) (richieste pervenute/)						121,33%	126,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)						16,00	20,00	0,00	-20,00	NOOK
giorni di apertura del servizio (n.gg./365)						210,00	210,00	0,00	-210,00	NOOK
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)						51,67	52,50	0,00	-52,50	NOOK
% di utilizzo del servizio convenzionato (posti occupati nido privato convenzionato/posti disponibili nido privato convenzionato)						1,00	1,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. utenti liste d'attesa							0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio in lista di attesa gg						39,00	37,00	0,00	-37,00	OK
0							0	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
% di copertura del servizio (proventi / costo del processo)						38,28%	60,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Costo unitario (costo del processo / n. bimbi 0-3 anni)						€ 6.255,13	€ 6.283,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)						€ 23,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)						85,67	93,00	-	-93,00	NOOK
Analisi del risultato										

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE				URP			
Servizio		ESTERNA							
Ufficio/Centro di Costo		Servizio							
		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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
n. progetti presentati	10	14	17	13,67	12		-100,00%	-100,00%	
n. progetti ammessi ma non finanziati per mancanza di risorse					9				
n. progetti finanziati per l'Ente	9	6	5	6,67	3		-100,00%	-100,00%	
n. progetti finanziati per soggetti terzi	2	1	0	1,00	1		-100,00%	-100,00%	
n. progetti ricercati	93	110	110	104,33	100		-100,00%	-100,00%	
n. studi di fattibilità predisposti			1	0,33	1		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 35.319,09	€ 25.104,99	€ 53.401,61	€ 37.941,90	€ 37.454,00		-100,00%	-100,00%	
€ risorse comunali	€ 97.511,46	€ 43.591,22	€ 40.000,00	€ 60.367,56	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ di finanziamento ottenuti	€ 301.716,10	€ 58.219,14	€ 239.721,00	€ 199.885,41	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
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)					13,10%	12,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di finanziamento progetti (N. progetti finanziati/n. progetti presentati)					48,78%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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)					€ 29.982,81	€ 16.666,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite (costo complessivo del processo/n. popolazione)					€ 1,88	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Analisi del risultato									

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Servizi culturali, Istruzione, Sport e Tempo Libero			SERVIZI SOCIALI NIDO PROGETTI COMUNICAZIONE ESTERNA				
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura Sport e Tempo Libero							
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N. domande contributi accolte	41	37	17	31,67	17		-100,00%	-100,00%	
N. domande contributi presentate	41	40	21	34,00	21		-100,00%	-100,00%	
N. domande contributi presentate ammissibili	7	40	17	21,33	17		-100,00%	-100,00%	
N. domande patrocinio accolte	26	21	20	22,33	20		-100,00%	-100,00%	
N. domande patrocinio presentate	26	22	20	22,67	29		-100,00%	-100,00%	
N. domande patrocinio ammissibili	5	2	20	9,00	29		-100,00%	-100,00%	
n. nuove convenzioni stipulate con enti, istituzioni associazioni			18	6			-100,00%	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione patrocinio gg	20	18	18	18,67	18		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo processo	€ 84.359,53	€ 97.581,56	€ 27.493,30	69811,46	€ 69.912,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Sogni Marta	D	2							
Occhial Sergio	C								
Demarchi Stefania	D								
Dander Maria Grazia	C3								
Locate Antonella	C2								
Fragonara Elvira	B3								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate)					93,14%	80,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)					98,53%	68,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione patrocinio					18,67	18,00	0,00	-0,18	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 3,46	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

								ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">Servizi culturali Istruzione Sport e Tempo Libero</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio Centro estivo</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ufficio Istruzione</td></tr> </table>								Servizi culturali Istruzione Sport e Tempo Libero	Servizio Centro estivo	Ufficio Istruzione
Servizi culturali Istruzione Sport e Tempo Libero												
Servizio Centro estivo												
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												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Indici di Quantità												
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67								
N° alunni (popolazione scolastica)	1.748	1.798	1.847	1797,67	1847		-100,00%	-100,00%				
N° domande accolte	77	100	130	307,00	107		-100,00%	-100,00%				
N° domande presentate	77	100	130	307,00	107		-100,00%	-100,00%				
N° Utenti	77	100	128	305,00	107		-100,00%	-100,00%				
N° Morosi	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!				
€ incassati su morosità	€ 0,00		€ 0,00	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	€ 104.471,21	€ 46.250,26	€ 45.541,90	65421,12	€ 64.943,00		-100,00%	-100,00%				
Proventi di competenza	€ 5.940,00	€ 9.325,00	€ 11.495,00	8920,00	€ 8.615,00		-100,00%	-100,00%				
Indici di Qualità												
% gradimento servizio			95	31,67			-100,00%	#DIV/0!				
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo					
Sogni Marta	D	3%										
Fontò Stefania	C2	15%										
Fallarini Grazia												
educatori professionali												
educatori												
personale ausiliario												
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% efficacia del servizio (n. utenti/popolazione scolastica)				16,97%	5,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% di morosità (morosi/utenti)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				13,63%	13,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 214,50	€ 606,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 3,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Indicatori di Qualità												
% gradimento servizio (indagine)				3166,67%	-	-	-	OK				
Analisi del risultato												
<i>Nell'anno 2012 il numero di utenti complessivo è inferiore poiché per gli alunni della scuola Primaria il servizio è stato attivato per 2 settimane dal termine del Grest dell'Oratorio fino alla fine del mese di luglio. Il dato economico inserito nei proventi di competenza corrisponde alle reversali accertate dall'Ufficio Ragioneria alla data del 18.07.2012.</i>												

										ANNO	2012
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											
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
		as 2009-2010	as 2010-2011	as 2011-2012		as 2012-2013					
Indici di Quantità											
Popolazione		19.898	20.190	20.529	20205,67			-100,00%	#DIV/0!		
N° alunni (popolazione scolastica)		1.748	1.798	1.847	1797,67	1847		-100,00%	-100,00%		
N° domande accolte pre scuola		82	84	94	86,67	94		-100,00%	-100,00%		
N°domande presentate pre scuola		82	84	94	86,67	94		-100,00%	-100,00%		
N° domande accolte post scuola		65	67	86	72,67	79		-100,00%	-100,00%		
N°domande presentate post scuola		65	67	86	72,67	79		-100,00%	-100,00%		
N° sedi di erogazione dei servizi		3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%		
N° ore giornaliere di erogazione dei servizi		8	8	9,5	8,50	9,5		-100,00%	-100,00%		
N° morosi		6	3	0	3,00	2		-100,00%	-100,00%		
€ incassati su morosità		€ 190,00	€ 0,00	€ 0,00	63,33	€ 114,00		-100,00%	80,00%		
Indici di Tempo											
Indici di Costo											
Costo del processo		€ 78.594,08	€ 60.988,91	€ 35.549,76	58377,58	€ 58.421,00		-100,00%	-100,00%		
Proventi di competenza		€ 14.402,65	€ 15.936,65	€ 26.273,00	18870,77	€ 27.955,00		-100,00%	-100,00%		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio		0%	0	89,50%	89,50%			-100,00%	#DIV/0!		
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%									
Fontò Stefania educatori	C2	15%									
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% efficacia del servizio (n. utenti/popolazione scolastica)					8,86%	9,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di morosità (morosi/utenti)					1,88%	1,16%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					32,33%	47,85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 366,39	€ 337,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo orario del servizio (costo del processo/ore di erogazione del servizio)					€ 34,34	€ 30,75	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)					€ 2,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					89,50%	-	-	-	OK		
Analisi del risultato											

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Servizi culturali, Istruzione, Sport e Tempo Libero						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura-Sport-Tempo libero						
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N. iniziative promosse dall'ente	9	8,00	6,00	7,67	6		-100,00%	-100,00%
N. iniziative organizzate sul territorio (con supporto organizzativo comunale)	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale partecipanti	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale iniziative	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. istanze presentate per concessione area feste	17	15,00	23,00	18,33	15		-100,00%	-100,00%
N. concessioni area feste (istanze accolte)	16	15,00	23,00	18,00	15		-100,00%	-100,00%
N. iniziative realizzate area feste	18	15,00	21,00	18,00	15		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 40.080,05	€ 17.772,69	€ 14.689,16	24180,63	€ 24.074,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 2.950,00	€ 1.750,00	€ 1.550,00	2083,33	€ 1.250,00		-100,00%	-100,00%
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%						
Di Marco Rosalba	C	30%						
Occhial Sergio	C	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia dei servizi (partecipanti/popolazione)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
grado di utilizzo area feste (n. concessioni utilizzo area feste/n. richieste di utilizzo area feste)				101,85%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / costo del processo)				8,62%	5,19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 1,20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagini)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

						ANNO	2012		
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N° utenti (iscritti)	1424	1206,00	1274,00	1301,33	1300,00		-100,00%	-100,00%	
N° prestiti (libri e riviste)	9223	7991,00	8064,00	8426,00	8064,00		-100,00%	-100,00%	
h apertura settimanale	22,30	22,30	22,30	22,30	22,30		-100,00%	-100,00%	
N° partecipanti iniziative	1387	975,00	910,00	1090,67	2164,00		-100,00%	-100,00%	
N° iniziative organizzate	16	17,00	16,00	16,33	35,00		-100,00%	-100,00%	
n° nuove iscrizioni (utenti servizi bibliotecari)	356	237,00	326,00	306,33	326,00		-100,00%	-100,00%	
								#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio attesa prestito min	7	7	7	10,50	3		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 209.156,39	€ 91.878,66	€ 79.589,43	126874,83	€ 126.127,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza (fotocopie)	€ 552,20	€ 210,30	€ 105,30	289,27	€ 10,00		-100,00%	-100,00%	
Costo complessivo iniziative	€ 5.575,96	€ 4.354,82	€ 3.937,15	4622,64	€ 3.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. videocamere sorveglianza installate	2	2	2	3,00	2		-100,00%	-100,00%	
Mq totale locali	840	840	840	840,00	840		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Sogni Marta	D4	15%							
Iacometti Giuliana	C4	65%							
Tangari Anna	C1	99%							
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)					6,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media dei prestiti (prestiti/utenti)					6,47	6,20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)					61,94%	61,94%	0,00%	-0,62	NOOK
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)					66,78	61,83	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% miglioramento utilizzo del servizio (n. nuove iscrizioni/ n. utenti)					23,54%	25,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa per il prestito					10,50	3,00	0,00	-3,00	OK
0						0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 15,06	€ 15,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite servizio (costo processo/popolazione)					€ 6,28	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)					€ 0,23	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tasso sicurezza Locali (N. videocamere sorveglianza installate/Mq totale locali)					0,00	0,00238	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
La diminuzione delle entrate attese alla voce "Proventi di competenza (fotocopie)" è dovuta alla disattivazione del servizio internet a pagamento, sostituito dal sistema Wi-Fi gratuito.									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Servizi Culturali Istruzione Sport e Tempo Libero						
Servizio		Servizio: Domande per i contributi Diritto allo studio						
Ufficio/Centro di Costo		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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N° alunni (popolazione scolastica)	1.748	1.798	1.847	1797,67	1847		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate su modulo unificato (Regione Piemonte)	432	450	497	459,67	447		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte su modulo unificato (Regione Piemonte)	432	450	495	459,00	447		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate di Borsa di studio	340	378	413	377,00	363		-100,00%	-100,00%
N° Borse di studio concesse	339	378	413	376,67	363		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate per fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo ai sensi della l. 448/1998.	148	185	219	184,00	206		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte per fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo ai sensi della l. 448/1998.	148	185	219	184,00	206		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate di assegno di studio (la competenza è stata delegata dalla Regione Piemonte ai Comuni a partire dall'a.s. 2008/09)	276	165	212	220,50	157		-100,00%	-100,00%
N° domande di assegno di studio AMMISSIBILI (la competenza è stata delegata dalla Regione Piemonte ai Comuni a partire dall'a.s. 2008/09)	208	146	203	177,00	155		-100,00%	-100,00%
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)	68	21	9	44,50	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 279.612,05	€ 218.582,69	€ 290.398,20	262864,32	€ 268.169,00		-100,00%	-100,00%
€ 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)	€ 32.625,00	€ 32.625,00	€ 31.572,00	32274,00			-100,00%	#DIV/0!
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)				59,20%	55,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione domanda Borse studio-Fornitura libri testo-Assegni (N. borse studio-libri-cedole librerie - assegni erogati/ N. domande complessive presentate)				85,74%	86,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di contribuzione comunale (€ risorse comunali/ € complessivamente erogati)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. domande complessivamente soddisfatte)				€ 247,01	€ 263,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 13,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	0,00	0,00	-	OK
Analisi del risultato								

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Servizi culturali, Istruzione e Sport				lpp e manutenzioni			
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Cultura-Sport-Tempo libero							
Processo 41								
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive								
Finalità del Processo								
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Sostegno alle società sportive nella realizzazione di manifestazioni, competizioni e promozione sportiva.								
Stakeholders								
Cittadini / Società sportive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
Ore settimanali di utilizzo: Palestra Via Mezzano	0	71	55	42,00	55		-100,00%	-100,00%
Ore settimanali di utilizzo: Palestra Viale Doria 4	0	81,5	50	43,83	50		-100,00%	-100,00%
Ore settimanali di utilizzo: Palestra di Corso Roma 58	26	25	28	26,33	28		-100,00%	-100,00%
Ore settimanali di utilizzo: Palestra Don Milani	0	52,5	45,5	32,67	45,5		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni effettuate	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. manutenzioni segnalate	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° convenzioni/contratti vigenti per la gestione degli impianti sportivi	10	11	8	9,67	9		-100,00%	-100,00%
N° impianti	16	16	16	16,00	16		-100,00%	-100,00%
N. iniziative sportive realizzate	3	1	1	1,67	21		-100,00%	-100,00%
N. iniziative sportive programmate			1	0,33	21		-100,00%	-100,00%
N. controlli su impianti effettuati per interventi dei concessionari			0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli programmati su interventi dei concessionari			0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 83.135,11	€ 52.992,13	€ 77.804,03	71310,42	€ 71.489,00		-100,00%	-100,00%
Canone di concessione Impianti natatori comunali	€ 201.273,00	€ 224.726,76	€ 110.406,59	178802,12	€ 103.950,00		-100,00%	-100,00%
Canone di concessione Impianto di Via Bottego	€ 1.141,84	€ 1.160,91	€ 1.195,74	1166,16	€ 1.231,61		-100,00%	-100,00%
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			
Sogni Marta	D	5%						
Occhial Sergio	C1	45%						
Salmistraro Massimo	D							
Provasoli Silvana	D							
Pagani Tiziana	D							
Campi Rosella								
Vitarelli Serena								
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)				60,42%	56,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione iniziative sportive (N. iniziative sportive realizzate/N. iniziative sportive programmate)				500,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
					30-dic	30-dic	0,00	OK
					30-dic	30-dic	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)				252,37%	147,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 3,53	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio giornaliero (costi impianti / al gg)				€ 195,37	€ 195,86	€ 0,00	-€ 195,86	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Servizi culturali, Istruzione, Sport e Tempo Libero				Ilpp 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N. iniziative finanziate (al 90-100% da terzi)	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative culturali sul territorio trecatese	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. partecipanti	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative culturali comunali	21	18	15	18,00	25		-100,00%	-100,00%
N. istanze presentate per concessione teatro comunale	45	53	84	60,67	24		-100,00%	-100,00%
N. concessioni teatro comunale (istanze accolte)	45	50	73	56,00	27		-100,00%	-100,00%
N. iniziative realizzate teatro comunale	64	75	89	76,00	48		-100,00%	-100,00%
150° Anniversario Unità d'Italia: n. iniziative direttamente organizzate			5				#DIV/0!	#DIV/0!
150° Anniversario Unità d'Italia: n. utenti mostra risorgimento			1600				#DIV/0!	#DIV/0!
150° Anniversario Unità d'Italia: n. iniziative organizzate da terzi			5				#DIV/0!	#DIV/0!
150° Anniversario Unità d'Italia: n. scuole e associazioni coinvolte			12				#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
N. iniziative culturali realizzate nei tempi richiesti				0,00	48		#DIV/0!	-100,00%
Sportello unico per la realizzazione di manifestazioni: coordinamento realizzazione e aggiornamento della modulistica					15-apr			
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 290.053,35	€ 204.843,07	€ 197.107,66	230668,03	€ 225.840,00		-100,00%	-100,00%
Costo complessivo delle iniziative	€ 56.628,00	€ 70.000,00	€ 64.056,00	63561,33			-100,00%	#DIV/0!
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	39						
Di Marco Rosalba	C	70						
Occhial Sergio	C1	50						
Iacometti Giuliana	C4	35						
Gatti Valeria	C							
Pessina Laura	C							
Pagani Tiziana	D							
Conti Franca	B							
Casellino Daniele	B							
Cerina Luigi	B							
Criscuolo Giuseppe	B							
Franco Paolo	B							
Balletta Amerigo	Isu							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% autorizzazioni utilizzo del teatro (n. richieste utilizzo del teatro/n. concessioni utilizzo teatro)				92,31%	112,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
N. iniziative culturali realizzate nei tempi richiesti				0,00	48,00	0,00	-48,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio delle iniziative (Costo del processo/iniziativa culturali comunali+iniziative finanziate)				€ 12.814,89	€ 9.033,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 11,42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2012
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N° alunni (popolazione scolastica)	1.748	1.798	1.847	1797,67	1847		-100,00%	-100,00%
N° linee attivate	2	2	2	2,00	1		-100,00%	-100,00%
N° corse per ciascuna linea (idem come sopra)	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
N° fermate attivate per la scuola secondaria di primo grado (idem come sopra)	29	30	30	29,67	0		-100,00%	#DIV/0!
N° fermate attivate per la scuola primaria (idem come sopra)	30	30	31	30,33	36		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte (idem come sopra)	202	209	199	203,33	58		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate (idem come sopra)	202	209	199	203,33	59		-100,00%	-100,00%
N° Utenti (idem come sopra)	201	209	196	202,00	57		-100,00%	-100,00%
N° Morosi (idem come sopra)	3	1	3	2,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N° km percorsi (idem come sopra)	44.617	35.632	32.000	37416,33	11.025		-100,00%	-100,00%
N° utenti con agevolazioni tariffarie (idem come sopra)	44	81	89	71,33	30		-100,00%	-100,00%
n. volontari da coinvolgere nel progetto pedibus			12	4,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
tempo medio di attesa alla fermata min				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Attivazione del progetto pedibus			ott-11				#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo (trasporto scolastico e servizio di sorveglianza)	€ 157.233,05	€ 160.405,54	€ 142.136,38	153258,33	€ 150.036,00		-100,00%	-100,00%
Spesa per il servizio di sorveglianza	€ 34.420,76	€ 23.977,60	€ 25.835,08	28077,81	€ 25.621,64		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 25.600,00	€ 26.726,00	€ 24.507,47	25611,16	€ 2.811,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati su morosità	€ 157,00	€ 403,00	€ 38,00	€ 280,00			-100,00%	#DIV/0!
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%						
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)				11,31%	3,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	98,31%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità (morosi/utenti)				1,16%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti con agevolazioni tariffarie (utenti con agevolazioni tariffarie/utenti)				35,31%	52,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	#VALORE!	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi a.s.)				€ 4,10	€ 13,61	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incasso medio per utente (proventi/utenti)				€ 126,79	€ 49,32	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				16,71%	1,87%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti scuolabus)				€ 2.148,48	€ 5.001,20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incasso medio per moroso (€ incassati per morosità/morosi)				€ 120,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 7,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

								ANNO	2012
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N° alunni (popolazione scolastica)	1.748	1.798	1.847	1797,67	1847				
N° domande accolte	1389	1449	1612	1483,33	1592		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate	1399	1449	1612	1486,67	1645		-100,00%	-100,00%	
N° Utenti	1399	1435	1601	1478,33	1592		-100,00%	-100,00%	
N° medio pasti giornalieri erogati	605	667	667	646,33	756		-100,00%	-100,00%	
N° pasti erogati nell'anno (dati relativi all'anno solare)	103.380	114.862	121.338	113.193,33	121.338		-100,00%	-100,00%	
N° utenti con agevolazioni tariffarie	351	434	499	428,00	278		-100,00%	-100,00%	
N° utenti con fruizione gratuita	7	9	2	5,50	0		-100,00%	#DIV/0!	
N° utenti con fruizione gratuita (3° figlio iscritto al servizio)	43	32	33	32,50	0		-100,00%	#DIV/0!	
N° utenti con fruizione gratuita (Licenziamento famiglia monoreddito)	5	8	0	4,00	0		-100,00%	#DIV/0!	
N° richieste di dieta etico-religiosa	99	153	179	166,00	161		-100,00%	-100,00%	
N° richieste di dieta patologica	12	14	12	12,67	7		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 119.128,08	€ 100.365,75	€ 107.436,13	108976,66	€ 108.783,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa per agevolazioni tariffarie	€ 59.874,83	€ 80.534,34	€ 97.660,56	79356,58	€ 95.831,25		-100,00%	-100,00%	
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%							
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)			82,24%	86,19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)			99,78%	96,78%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di utenti con agevolazioni tariffarie (utenti con agevolazioni tariffarie/utenti)			31,79%	17,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% incidenza diete specifiche su pasti prodotti (n. diete specifiche/ n. pasti giornalieri)			27,64%	22,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)			€ 0,96	€ 0,90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)			€ 73,72	€ 68,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 5,39	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Contributo unitario per agevolazione tariffaria (spesa agevolazioni tariffarie/utenti con agevolazioni tariffarie)			€ 168,84	€ 344,72	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

								ANNO	2012
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
N. contribuenti	9.800	10.000	13.252	11.017,33	15000		-100,00%	-100,00%	
N. dipendenti del servizio	3	2	2	2,33	2		-100,00%	-100,00%	
€ entrate tributarie (Tit. I dell'Entrata)	€ 7.613.448,54	€ 7.486.473,23	€ 9.906.115,00	8.335.345,59	€ 10.740.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale ore lavoro	4508	3060	3060	3.542,67	3060		-100,00%	-100,00%	
Totale recupero evasione ICI	€ 1.723,45	€ 5.000,00	€ 5.000,00	3.907,82			-100,00%	#DIV/0!	
Totale Entrate ICI	€ 3.440.000,00	€ 3.265.000,00	€ 3.300.000,00	3.335.000,00	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!	
Totale recupero evasione TARSU	€ 25.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 15.000,00	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale Entrate TARSU	€ 2.130.000,00	€ 2.000.000,00	€ 2.000.000,00	€ 2.043.333,33	€ 2.200.000,00		-100,00%	-100,00%	
n. avvisi di accertamento a seguito revisione banca dati			464		850			-100,00%	
n. avvisi emessi direttamente					45			-100,00%	
Revisione banca dati ICI : sia recupero evasione 2006/2007 sia attività svolta direttamente			€ 20.000,00	6.666,67	€ 260.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio tra avviso di accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Totale importo riscosso di competenza (Imu + TARSU)	€ 3.740.435,48	€ 3.724.444,91	€ 4.616.056,00	4.026.978,80	€ 5.800.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo accertato di competenza (IMU e Tarsu)	€ 5.596.723,45	€ 5.265.000,00	€ 5.300.000,00	5.387.241,15	€ 6.950.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo riscosso residui	€ 1.699.487,11	€ 1.581.168,02	€ 1.517.960,00	1.599.538,38	€ 530.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo accertato residui	€ 1.942.269,83	€ 2.099.070,69	€ 1.891.037,00	1.977.459,17	€ 960.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo processo	281.363,03	€ 143.039,29	€ 231.699,82	218.700,71	€ 241.139,72		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate (sgravi, variazioni)	3574	2436	2529	2846,33	2500		-100,00%	-100,00%	
Aggiornamento sito con link personalizzato per il calcolo dell'IMU e successive modificazioni					1				
N. schede modificate sul sito					5				
N. avvisi di accertamento (2007 e anni successivi)	50	50	464	188,00	895		-100,00%	-100,00%	
N. autorizzazioni occupazioni suolo pubblico	237	265	303	268,33	280		-100,00%	-100,00%	
N. controlli isee/dsu accessi agevolati/altra verifiche per altri settori	300	203	150	217,67	200		-100,00%	-100,00%	
Controlli esenzione Tarsu per ISEE					25			-100,00%	
N. elaborazioni proiezioni IMU					5			-100,00%	
Opuscolo IMU, altra informativa agli utenti e successivi aggiornamenti				0,00	3		#DIV/0!	-100,00%	
Totali ricorsi gestiti	2	0	0	0,67	2		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Nome	Costo	Nominativo			
Enrica Doris	D	20							
Anna Lisa Rampini	D	10							
Giovanna Maltagliati	C	95							
Caterina Gillo	C	95							
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)					0,0000280%	0,0000186%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Tasso recupero evasione TARSU									
(Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)					0,73%	0,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso									
(tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					60,00	60,00	0,00	-60,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Tasso di riscossione entrate di competenza									
(Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)					74,75%	83,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi									
(Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)					80,89%	55,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio									
(costo del processo/popolazione)					€ 10,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% di rettifica									
(N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					6,60%	35,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. controlli ISEE/dsu effettuati									
					217,67	200,00	0,00	-200,00	NOOK
% ricorsi andati a buon fine									
(N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)					0,00%	70,00%	95,81%	25,81%	OK
Analisi del risultato									

					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N° richieste evase	3.420	3.488	1.700	2.869,33	3.500		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	3.420	3.488	1.700	2.869,33	3.500		-100,00%	-100,00%
Totale ore di apertura al pubblico		468	468	312	478			
N° personale in convenzione	0,00	0,20	0,20	0,13	0		-100,00%	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	0,00	0,00			0,17			
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta (minuti)	5	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 12.000,00	€ 11.000,00	€ 9.711,36	10.903,79	€ 7.142,05		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Enrica Dorisi	D	2						
Giovanna Maltagliati	C	5						
Caterina Cillo	C	5						
Maria Grazia Sacchetti	C	5						
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,00066%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta in minuti				5,00	5,00	0,00	-5,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta ai cittadini)				#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	
Analisi del risultato								

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67					
n. richieste evase (inclusi i pareri contabili)	4277	4600	5000	4.625,67	4900		-100,00%	-100,00%	
n. richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)	4277	4600	5000	4.625,67	4900		-100,00%	-100,00%	
n. dipendenti coinvolti nel processo	2	3	3	2,67	2,55		-100,00%	-100,00%	
n. questionari fabbisogni standard predisposti			5	1,67	2		-100,00%	-100,00%	
n. provvisori entrata gestiti					2100			-100,00%	
n. versamenti c/c postale gestiti					1300			-100,00%	
n. convenzioni accesso al credito con istituti bancari			3	1,00	2		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo I - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)	90	90	60	80,00	60		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo II - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)	90	90	90	90,00	150		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 146.257,12	€ 164.408,76	€ 178.551,49	163.072,46	€ 159.296,02		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Anna Lisa Rampini	D	15							
Maria Grazia Sacchetti	C	65							
Donatella Cardani	C	75							
Agnese Mazzoni	C	85							
Enrica Dorisi	D	15							
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo I - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					80,00	60,00	0,00	-60,00	NOOK
Tempo medio dell'emissione del mandato Titolo II - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					90,00	150,00	0,00	-150,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 8,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

							ANNO	2012	
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67					
N° variazioni di bilancio	10	16	16	14	16		-100,00%	-100,00%	
N° totale interventi/risorse movimentati	424	266	266	318,67	266		-100,00%	-100,00%	
n. verifiche e/o richieste fondi statali					3				
n. verifiche patto di stabilità					5				
n. proiezioni					3				
N° dipendenti del servizio	0,9	1,1	1,1	1,03	1,15		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile	1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100,00	100		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 30.807,81	€ 33.317,61	€ 49.559,96	37.895,13	€ 74.332,09		-100,00%	-100,00%	
Costo utenze immobili ed edifici comunali	€ 522.741,78	€ 505.000,00	€ 521.247,26	516.329,68	€ 520.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. immobili ente	38	38	38	38,00	38		-100,00%	-100,00%	
utenze gas	€ 386.893,44	€ 300.000,00	€ 343.446,72	343.446,72	€ 360.000,00		-100,00%	-100,00%	
n. impegni per utenze gestite					42			-100,00%	
n. fatture gestite per utenze					2000		#DIV/0!	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Dorisi Enrica	D	60							
Rampini Annalisa	D	15							
Sacchetti Maria Grazia	C	10							
Cardani Donatella	C	20							
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)					4,39%	6,02%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,0051%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile					1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00	100,00	0,00	-100,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,88	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio utenze per immobile (Costo utenze/N. immobili ente)					€ 22.625,69	€ 23.157,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

					ANNO	2012			
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67					
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 90.000,00	€ 90.000,00	€ 90.000,00	90.000,00	€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa complessiva acquisti e servizi ente	€ 6.317.855,26	€ 6.467.082,01	€ 6.619.345,00	6.468.094,09	€ 6.600.000,00		-100,00%	-100,00%	
N° dipendenti del servizio	1,00	0,90	1,00	0,97	0,85		-100,00%	-100,00%	
N° totale dipendenti	87,02	86,00	86,00	86,34			-100,00%	#DIV/0!	
N. buoni di pagamento gestiti					600				
N. gare/affidamenti gestiti dal servizio					5				
N. convenzioni stipulate					7				
N° acquisti tramite il Mercato elettronico					7,00				
Totale ore settimanali di apertura al pubblico					21,15				
N. buoni d'incasso gestiti					1.100		#DIV/0!	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (provveditorato) gg	4	3	3	3,33	3		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 28.316,88	€ 32.563,97	€ 39.207,47	33.362,77	€ 39.610,38		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Modernizzazione dei sistemi di pagamento: incassi tramite POS					40				
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Anna Lisa Rampini	D	55							
Maria Grazia Sacchetti	C	20							
Donatella Cardani	C	5							
Agnese Mazzoni	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)					1,39%	1,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					1,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici gg					3,33	3,00	0,00	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 386,41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67				
N° risoluzione problematiche delle partecipate (<i>trasferimento servizi idrici, ora in gestione alla società mista SPT SpA, all'ATO</i>)			1	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N° rilievi formulati durante i controlli della partecipata				0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli effettuati da parte dell'ente	7	7	8	7,33	9		-100,00%	-100,00%
N. servizi dell'ente gestiti dalle partecipate	4	4	4	4,00	4		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 17.914,11	€ 24.708,18	€ 14.597,54	19.073,28	€ 18.319,98		-100,00%	-100,00%
Totale bilanci partecipate	€ 111.312.917,00	€ 142.755.717,13	169.752.298,05	141.273.644,06			-100,00%	#DIV/0!
Utile	€ 976.905,00	€ 393.787,88	1.136.346,42	835.679,77			-100,00%	#DIV/0!
Fatturato	€ 85.249.216,00	€ 81.280.975,14	86.613.653,59	84.381.281,58			-100,00%	#DIV/0!
Trasferimenti	€ 8.003.793,00	€ 8.643.136,48	8.103.387,36	8.250.105,61			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#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						
Rampini Annalisa	D	5						
Dorisi Enrica	D	3						
Pagani Tiziana	D	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
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)				1,83	2,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)				€ 0,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incidenza Costo su bilancio delle partecipate (costo del processo/totale bilanci delle partecipate fatturato)				0,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Solidità economica (€ utile/€ fatturato)				0,99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi a copertura i perdita (€ trasferimenti/totale bilancio partecipata)				5,84%	#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								

						ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVO						
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione al 31 dicembre	19.898	20.190	20.529	20205,67	20.690			
Ore apertura settimanale (inverno)	52,50	53	53	52,67	52,50			
Ore apertura settimanale (estate)	59,50	59,5	59,5	59,50	59,50		-100,00%	-100,00%
N° domande concessioni accolte	32	49	31	37,33	11		-100,00%	-100,00%
N° domande concessioni ricevute	49	76	32	52,33	11		-100,00%	-100,00%
N° ore custodia (inverno)	2.737,50	2.737,50	1316	2740,00	1224,50		-100,00%	-100,00%
N° ore custodia (estate)	3.102,50	3.102,50	1481	2562,00	1299,00		-100,00%	-100,00%
N° ore apertura annuali (inverno)	2.737,50	2.737,50	1395,5	2740,00	1440,50		-100,00%	-100,00%
N° ore apertura annuali (estate)	3.102,50	3.102,50	1557,5	2587,50	1624,50		-100,00%	-100,00%
N. concessioni cimiteriali perimetrali (recinti 1, 2, 3, 4, 5)	640	640	640	640,00	640		-100,00%	-100,00%
N. aree occupate (recinti 1, 2, 3, 4, 5) = in concessione	638	643	644	641,67	643		-100,00%	-100,00%
n. interventi manutenzione eseguiti su manti copertura	8	0	0	2,67	0		-100,00%	#DIV/0!
n. aree disponibili (recinti 1, 2, 3, 4, 5)	16	11	10	12,33	11		-100,00%	-100,00%
n. esumazioni ordinarie decennali programmate							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti cimiteriali (ore)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 111.079,33	€ 121.313,86	€ 228.594,12	153662,44	€ 162.801,14		-100,00%	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza (dato complessivo varie tipologie)	€ 102.462,75	€ 380.870,31	€ 132.130,36	205154,47	€ 83.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo interventi di manutenzione eseguiti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi su tombe a porticato	€ 70.450,33	34957,31		35135,88	€ 24.480,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N° Reclami e/o segnalazioni	8	10	12	15,00	7		-100,00%	-100,00%
% di gradimento del servizio	100		93,85	193,85			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Sorgarello Nadia	C	92	Servizio volontario	0	Ponzio Giovanna			
Pagani Tiziana	D5	13						
Fragonara Anna Maria	C	12						
Lombardi Antonella	C	12						
Capra Paolo	B	100						
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)	106,25%	106,25%	0,00%	-106,25%	NOOK			
% soddisfazione delle richieste di concessione (domande di concessioni accolte/domande ricevute)	71,34%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)	99,01%	79,96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso occupazione aree concessioni cimiteriali (n. aree occupate/ n. concessioni cimiteriali perimetrali)	100,26%	100,47%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia interventi manutentivi su manti di copertura (n. interventi eseguiti/n. concessioni cimiteriali perimetrali)	0,42%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
N. esumazioni ordinarie decennali programmate		-	-	-	OK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti ore	1,00	1,00	0,00	-1,00	NOOK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 7,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)	133,51%	50,98%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% 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	15,00	7,00	0,00	-7,00	OK			
% di gradimento del servizio	193,85	-	0,00	0,00	OK			
Analisi del risultato								
Proventi cimiteriali: stanziamento di competenza risorsa 3080/1 e(Euro 68.000) + 3550/1 (Euro 15,000)								

Comune di Trecate					ANNO	2012			
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 alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.									
Stakeholders									
Cittadini italiani ed esteri									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione al 31 dicembre	19.898	20.190	20.529	20205,67	20.690				
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23		-100,00%	-100,00%	
N° Dipendenti del servizio	7	8	8	7,67	8		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche (somma di tutte le tipologie)	23.932,00	24853	27598	25461,00	26.590		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello (certificato) in minuti	5	5	5	5,00	8		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di attesa allo sportello (altro) in minuti	20	20	20	20,00	30		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 153.162,33	€ 201.943,18	€ 183.597,13	179.567,55	€ 220.821,58		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche (somma di tutte le tipologie)	23.932	24.853	27.598	25.461	26.590		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		95,42		95,42			-100,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Pagani Tiziana	D5	16							
Boiani Patrizia	C	100							
Geracitano Grazia	C	100							
Rossini Margherita	C	100							
Stocchero Maria Grazia	B	100							
Lombardi Antonella	B	88							
Fragonara Anna Maria	C	88							
Sorgarello Nadia	C	8							
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%	0,00%	-63,89%	NOOK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,04%	0,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)					1,26	1,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa allo sportello (certificato) in minuti					5,00	8,00	0,00	-8,00	NOOK
Tempo medio di attesa allo sportello (altro) in minuti					20,00	20,00	0,00	-20,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 8,89	€ 10,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio certificato (costo del processo/n. pratiche)					€ 7,05	€ 8,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Valutazione del servizio da parte degli operatori (progetto "mettiamoci la faccia") (indagine)					95,42	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
L'orario di apertura al pubblico è stato modificato temporaneamente a seguito sostituzione software dal 28.5.2012 al 29.9.2012. L'aumento del tempo medio d'attesa per il rilascio di certificati e per altre pratiche è dovuto all'installazione del nuovo software per la gestione dei servizi demografici									

					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione al 31 dicembre	19.898	20.190	20.529	20.205,67	20.690				
N° totale contenziosi gestiti	54,00	106,00	61,00	73,67	35		-100,00%	-100,00%	
N. pratiche assicurative (comprese perizie)	49,00	101,00	58,00	69,33	30				
N. pratiche legali (compresa consulenza)	5,00	5,00	3,00	4,33	5				
N° dipendenti del servizio	0,50	0,50	0,43	0,48			-100,00%	#DIV/0!	
N° totale dipendenti	78,42	87,02	86,00	83,81	86,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 185.407,96	€ 173.066,06	€ 193.383,83	€ 183.952,61	€ 189.993,75		-100,00%	-100,00%	
Costo consulenze esterne e patrocinii legali	€ 34.869,00	€ 33.735,44	€ 33.153,00	33919,15	€ 35.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo pratiche assicurative (comprese perizie)					€ 140.000,00				
Risarcimento danni arrecati al patrimonio comunale (entrata)					€ 1.000,00				
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	9							
Campi Rosella	D1	27							
Spigolon Cinzia	B6	1							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)					#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					0,57%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 9,10	€ 9,18	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio di gestione con professionisti esterni delle pratiche legali (costo consulenze esterne/n° contenziosi)					€ 460,44	€ 1.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									

						ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVO			URBANISTICA/ECOLOGIA				
Servizio	SEGRETERIA							
Ufficio/Centro di Costo	CONTRATTI							
Processo 54 BIS								
Supportare le procedure di appalto e gestire la stipula dei contratti e il patrimonio comunale (locazioni, concessioni, comodati, statistiche)								
Finalità del Processo								
1) Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti e assicurazioni								
2) Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholders								
1) Uffici Comunali - 2) Amministratori - 3) Contraenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione al 31 dicembre	19.898	20.190	20.529	20205,67	20.690			
N. totale dipendenti	78,42	87,02	86	83,81	86		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. gare gestite dal servizio contratti per tutti i settori	4,00	8,00	5,00	5,67	6,00			
N. gare settore amministrativo escluso affidamento diretto ad una sola ditta	5,00	8,00	1,00	4,67	3,00			
n. contratti (atti pubblici e scritture private)	198,00	142,00	151,00	163,67	95,00			
n. distinte contratti per atti pubblici	56,00	45,00	42,00	47,67	20,00			
n. verifiche su pagamento affitti passivi e entrata affitti attivi	5,00	4,00	4,00	4,33	16,00			
n. problematiche contrattuali (cimitero e gas)				0,00	2,00			
n. adempimenti per statistiche Settore Amministrativo	95,00	99,00	225,00	139,67	258,00			
n. immobili locati	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00			
n. immobili concessi	99,00	99,00	95,00	97,67	101,00			
n. immobili utilizzati in affitto	4,00	4,00	4,00	4,00	4		-100,00%	-100,00%
n. totale immobili	38,00	38,00	38,00	38,00	38,00		-100,00%	-100,00%
n. immobili alienati								
n. immobili e aree acquisiti	1							
Indici di tempo								
Predisposizione bozza convenzione per concessione Casa 7 fontane					31-dic		#RIF!	#RIF!
Indici di Costo								
Provento complessivo da concessioni (area TIR + usi civici)	6244,67	9000	10000	8414,89	12.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi da scalo ferroviario	0	60000	72000	44000,00	72.000,00			
Fitti attivi da locazioni	40770	45495,42	48278	44847,81	48.500,00		-100,00%	-100,00%
Fitti passivi da locazioni	24848	16346,58	29826	23673,53	23.850,00			
Spese per registrazione contratti e tasse di gara				0,00	500,00			
Proventi da alienazioni	0	0	0	0,00	2.000,00			
Spese per acquisizioni	4628,2	21740	48676	25014,73	0			
Costo del processo					€ 135.521,68		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Pagani Tiziana	D5	15						
Campi Rosella	D	25						
Vitarelli Serena	C	97						
Spigolon Cinzia	B	1						
Provasoli Silvana	D	5						
Velardita Giuseppe	C	20						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,41%	0,42%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
				8414,89	12000,00	0,00	-12000,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,00	€ 6,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
				#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
Analisi del risultato								
<p><i>Nel 2012 sono stati considerati tra gli immobili concessi anche i comodati d'uso gratuito e le concessioni permanenti di suolo pubblico (es. edicola Civaschi) e le occupazioni di fatto non formalizzate con contratto. Il numero dei contratti risulta, pertanto, in flessione in quanto nel 2012 si rilevano concessioni di fatto di immobili, sia di proprietà comunale (n. 4 locali) che in comodato da terzi (n. 39 orti), per i quali non è stato ancora stipulato il nuovo contratto per motivi diversi. Nel 2012 per quanto riguarda il costo del processo per i fitti attivi è stato preso in considerazione il valore accertato e per i fitti passivi quello impegnato. Il carico di lavoro non è comunque diminuito in considerazione dell'aumento degli adempimenti statistici gestiti dal Settore Amministrativo</i></p>								

						ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVO						
Servizio		PROTOCOLLO, MESSI						
Ufficio/Centro di Costo		PROTOCOLLO, MESSI						
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione al 31 dicembre	19.898	20.190	20.529	20205,67	20.690			
N° atti protocollati in uscita dal servizio	21000,00	21525,00	20934,00	21153,00	19.000		-100,00%	-100,00%
N° atti protocollati in uscita complessivamente	21000,00	21525,00	20934,00	21153,00	19.000		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	78,42	87,02	88,00	84,48			-100,00%	#DIV/0!
N° ricerche di archivio richieste (escluse quelle nel protocollo)	52,00	51,00	62,00	55,00	80		-100,00%	-100,00%
N° ricerche di archivio effettuate (escluse quelle nel protocollo)	52,00	51,00	61,00	54,67	78		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	4,65	4,65	4,65	4,65			-100,00%	#DIV/0!
n. atti da notificare	1256,00	1207,00	1355,00	1272,67	950		-100,00%	-100,00%
n. atti notificati	1181,00	1207,00	1321,00	1236,33	900		-100,00%	-100,00%
n. atti da notificare di enti terzi	615,00	556,00	509,00	560,00	410		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) in giorni	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente in giorni	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico in giorni	3	3	3	3,00	7		-100,00%	-100,00%
Tempo medio lavorazione PEC giornaliera (minuti)				0,00	90		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 155.682,15	€ 203.134,41	€ 169.125,81	175.980,79	€ 161.611,92		-100,00%	-100,00%
Proventi del servizio notifiche							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio		98,2		49,10			-100,00%	#DIV/0!
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	10						
Lavazzi Patrizia	B	98						
Ramundo Domenico	B3	99						
Fallarini Luigi	B	100						
Conti Franca (td)	B3	15						
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio (n. ricerche di archivio effettuate / n. ricerche di archivio richieste)				99,39%	97,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				5,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio notifiche (n. atti notificati/ n. atti da notificare)				97,15%	94,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio notifiche per enti terzi (n. atti notificati/ n. atti da notificare per enti terzi)				#RIF!	52,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				3,00	7,00	0,00	-7,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 2.083,11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,71	€ 7,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi medio per notifica (proventi per notifiche/n. atti notificati)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				49,10	0,00	0,00	0,00	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>Le ricerche presso l'archivio storico sono aumentate rispetto agli scorsi anni sia in termini di numero di utenti che di quantità di faldoni visionati e spesso sono concomitanti. Benchè si sia provveduto ad offrire agli studiosi un locale per l'esame dei documenti alternativo rispetto a quello finora utilizzato ossia alla sala di rappresentanza (spesso occupata per motivi istituzionali) lo spazio non è sufficiente per la consultazione dei documenti da parte di più persone contemporaneamente. Per cui occorre talvolta dilatare i tempi di evasione delle richieste per consentire di alternare la consultazione dei faldoni in funzione degli spazi disponibili</p>								

								ANNO	2012
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione al 31 dicembre	19.898	20.190	20.529	20205,67	20.690				
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2,00			-100,00%	#DIV/0!	
N° totale dipendenti	78,42	87,02	86,00	83,81	86,00		-100,00%	-100,00%	
N. telefonate tramite centralino	14.189	12.208	13.345	13247,33	13.200				
N. riunioni organi istituzionali (riunioni Giunta e C.C. - Conferenza capigruppo e Commissioni consiliari permanenti)	102	16	44	54,00	72				
N. iniziative di solidarietà				0,00	2				
N. eventi/iniziativa per gemellaggio				0,00	2				
N. interventi per assicurare il funzionamento dei servizi amministrativi comunali				0,00	30				
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (in ore)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%	
Adesione alla convenzione per il Difensore civico territoriale					31-dic				
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 212.010,10	€ 174.528,47	€ 202.793,24	€ 202.793,24	€ 301.572,34		-100,00%	-100,00%	
Costo della politica (stanziamento)					€ 160.500,00				
Costi di funzionamento dei servizi amministrativi (stanziamento)					€ 64.095,00				
Indici di Qualità									
% gradimento servizio centralino	0	98,2		49,10			-100,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Pagani Tiziana	D5	18							
Spigolon Cinzia	B6	88							
Conti Franca	B3	5							
Balducci Rossana	B	100							
Campi Rosella	D1	20							
Vitarelli Serena	C	3							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					2,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,01%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti ore					1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 2.419,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 10,04	€ 14,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio centralino (indagine interna)					49,10	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
Sono state considerate nel costo delle spese di funzionamento tutte e spese telefoniche previste imputate sull'intervento 1010203/4									

							ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>AMMINISTRATIVO</td></tr> <tr><td>SPORTELLI TURISMO</td></tr> <tr><td>SPORTELLI TURISMO</td></tr> </table>							AMMINISTRATIVO	SPORTELLI TURISMO	SPORTELLI TURISMO
AMMINISTRATIVO											
SPORTELLI TURISMO											
SPORTELLI TURISMO											
Servizio											
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 39											
Gestire servizi e manifestazioni turistiche											
Finalità del Processo											
Promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.											
Stakeholders											
Operatori turistici											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione al 31 dicembre											
N. iniziative finanziate (da terzi)	1	0	3	20.205,67	20.690		-100,00%	-100,00%			
N. iniziative turistiche (fiere fuori territorio)	1	2	1	1,33	0		-100,00%	#DIV/0!			
Popolazione turistica	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° partecipanti iniziative turistiche	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° iniziative turistiche comunali (comprese fiere)	14	16	25	18,33	19		-100,00%	-100,00%			
n. contatti allo sportello turismo	282	453	788	507,67	800		-100,00%	-100,00%			
n. iniziative pubblicitarie promosse su iniziative turistiche	16	20	49	28,33	12		-100,00%	-100,00%			
n. iniziative organizzate "Trecate per tutti i gusti"			13		0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
N. iniziative turistiche realizzate nei tempi richiesti	14	16	21	25,50	19		-100,00%	-100,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 22.531,54	€ 31.852,91	€ 58.163,11	56.273,78	€ 51.924,32		-100,00%	-100,00%			
Costo complessivo delle iniziative	€ 13.971,62	€ 34.753,63	€ 26.076,86	37401,06	€ 16.105,00		-100,00%	-100,00%			
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	80	Servizio volontario		0	Fincato Adriana					
Pagani Tiziana	D5	15	Servizio volontario		0	Nalin Zelia					
Spigolon Cinzia	B6	1	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	ESTITO				
Indicatori di Efficacia											
Contribuzione all'offerta turistica (n. iniziative finanziate/ n. iniziative turistiche)			100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)			0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative turistiche)			0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Grado di sostegno comunale alle iniziative (N. iniziative turistiche comunali / N. iniziative turistiche complessive)			93,22%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
n. iniziative organizzate "Trecate per tutti i gusti"				-	0,00	-	OK				
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi (N. iniziative turistiche realizzate nei tempi richiesti/N. iniziative turistiche realizzate)			139,09%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)			€ 2.040,06	€ 847,63	#DIV/0!	#DIV/0!	OK				
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 2,79	€ 2,51	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
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											

Comune di Trecate					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	POLIZIA MUNICIPALE Servizio 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.444	20177,33	20444			
N. ore settimanali di vigilanza	106	130	251	162,33	287		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali lavorate	554	487	401	480,67	421		-100,00%	-100,00%
N. ore serali	864	1902	1296	1354,00	1.250		-100,00%	-100,00%
N. ore aggiuntive Progetto Serale				#DIV/0!	240			
N. ore vigilanza sul territorio	5504	6770	11306	7860,00	12.923		-100,00%	-100,00%
N. agenti	12	13	11	12,00	12		-100,00%	-100,00%
N. ore extra-orario	1138	1518	504	1053,33	663		-100,00%	-100,00%
N. ore complessive del servizio	28833	25327	18076	24078,67	18.773		-100,00%	-100,00%
N. ore servizi prossimità	0	0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. ore controllo rispetto ZTL			96	96,00	100		-100,00%	-100,00%
n. verbali non rispetto ZTL			64	64,00	30		-100,00%	-100,00%
N. controlli attivati su varchi ZTL - PDC			17	17,00	20,00		-100,00%	-100,00%
N. varchi da monitorare ZTL			4	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%
N. permessi rilasciati ZTL			711	711,00	50,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. sanzioni emesse	4.287,00	5.135,00	3.059	4160,33	2.200,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 165.043,51	€ 153.851,23	205928,07	174940,94	€ 58.678,90		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 347.972,00	€ 388.319,00	271.255	335848,56	€ 240.000,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. impianti video-sorveglianza installati	12,00	14,00	16	14,00	16,00		-100,00%	-100,00%
Km strade	126,00	126,00	126	126,00	126,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento servizio (indagine) mettiamoci la faccia			96	96,00	80,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo	Nominativo			
Medina Ivana	D	9%						
Cossu Basilio	D	9%						
Cipolletta Biagio	D	9%						
Ferrari Barbara	C	19%						
Barbieri Alberto	C	23%						
Cattaneo Debora	C	14%						
Tarantola Luca Antonio	C	38%						
Ambrosi Alessio	C	38%						
Cottone Claudio	C	38%						
Aravolo Christian	C	38%						
Erbaio Antonio	C	38%						
De Porcellinis Silvia	C	38%						
Pici Pierandrea	C	38%						
Calmi 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)				33,77%	68,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)				17,23%	9,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1681,44	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)				4,37%	3,53%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n° ore complessive pm)				0,27%	0,16%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				10,00	10,00	0,00	-0,10	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. sanzioni emesse)				€ 80,73	€ 109,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 8,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo personale distaccato alla Polizia Giudiziaria				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	
Videosorveglianza (N. impianti installati/Km strade)				11,11%	12,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Controllo accessi ZTL (N. controlli attivati su varchi/ N. varchi da monitorare)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato								
Sono stati assunti due nuovi agenti che, fino all'inizio del corso di formazione, previsto per il mese di febbraio e di durata di circa tre mesi, sono stati utilizzati come Ausiliari del Traffico ed è stato sostituito un ufficiale che, al momento di prendere cognizione di tutto quanto riguardava il suo ruolo, ha ottenuto il posto nel suo Comune di residenza da scorrimento graduatoria. Inoltre, verrà probabilmente trasferita la sede del Comando, con tutte le incombenze che ne conseguono.								

Comune di Trecate					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20444	20177,33	20.444			
N° abusi accertati	18	18	13	16,33	5		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati	62	65	53	60,00	20		-100,00%	-100,00%
N° controlli attività produttive	160	172	97	143,00	95		-100,00%	-100,00%
Totali controlli del processo	232	237	150	206,33	115		-100,00%	-100,00%
N° controlli su cantieri edili	62	65	53	60,00	20		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	12	13	12	12,33	12		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di chiusura procedimento edilizio	150	150	150	150,00	150		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di chiusura procedimento commerciale	90	90	90	90,00	90		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N. infrazioni e reati	166,00	123,00	81	123,33	65,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 110.506,23	€ 106.230,61	89220,66	101985,83	€ 17.029,87		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 24.716,00	€ 17.545,00	12.063,00	18108,00	€ 13.000,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	2,00	0,00	0	0,67	1		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni totali	215,00	123,00	81	139,67	65		-100,00%	-100,00%
% gradimento servizio (indagine) mettiamoci la faccia			96	96,00	80		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo		Nominativo			
Medina Ivana	D	10%						
Cossu Basilio	D	10%						
Cipolletta Biagio	D	10%						
Ferrari Barbara	C	19%						
Barbieri Alberto	C	20%						
Cattaneo Debora	C	69%						
Tarantola Luca Antonio	C	20%						
Ambrosi Alessio	C	20%						
Cotrone Claudio	C	20%						
Aravolo Christian	C	20%						
Erbaio Antonio	C	20%						
De Porcellinis Silvia	C	20%						
Piol Pierandrea	C	20%						
Caimi Daniela	C	10%						
FATTORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Indicatore di produttività (abusi accertati/controlli produttive)				27,22%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(n° controlli attività produttive/totali controlli)				69,31%	82,61%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(n° controlli su cantieri/totali controlli del servizio)				29,08%	17,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(n° dipendenti del servizio/totali controlli del servizio)				5,98%	10,43%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di chiusura procedimento edilizio				150,00	150,00	0,00	-1,50	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Proventi di competenza (proventi di competenza/infrazioni)				€ 146,82	€ 200,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del servizio				€ 5,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)				€ 494,28	€ 148,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N. ricorsi accolti/n.				0,48%	1,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
Sono stati assunti due nuovi agenti che, fino all'inizio del corso di formazione, previsto per il mese di febbraio e di durata di circa tre mesi, sono stati utilizzati come Ausiliari del Traffico ed è stato sostituito un ufficiale che, al momento di prendere cognizione di tutto quanto riguardava il suo ruolo, ha ottenuto il posto nel suo Comune di residenza da scorrimento graduatoria. Inoltre, verrà probabilmente trasferita la sede del Comando, con tutte le incombenze che ne conseguono.								

Comune di Trecate					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 35								
Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative								
Stakeholders								
Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.444	20177,33	20.444			
N. ricorsi	74,00	43,00	33,00	50,00	15,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni	4287,00	5135,00	3127,00	4183,00	2260,00		-100,00%	-100,00%
N. solleciti inviati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni non pagate	1.197,00	1.715,00	1.146,00	1352,67	1.400,00		-100,00%	-100,00%
N. verbali incassati	3.157,00	3.467,00	1.736,00	2786,67	800,00		-100,00%	-100,00%
N. verbali emessi	4.287,00	5.135,00	3.127,00	4183,00	2.260,00		-100,00%	-100,00%
	4287	5135,00	3127	4183,00	2.260,00		#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		-100,00%	-100,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	30	30	30	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 186.525,00	€ 217.223,00	111.527	171758,32	€ 80.600,00		-100,00%	-100,00%
€ accertati	€ 347.972,00	€ 388.719,00	283.318	340002,89	€ 253.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati a seguito sollecito	€ 0,00	€ 0,00		0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ Totali a ruolo	€ 253.545,00	€ 169.009,00	149.880	190811,39	€ 180.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati nei termini	€ 186.525,00	€ 217.223,00	111.527	171758,33	€ 80.600,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 60.968,96	€ 58.609,99	63060,24	60879,73	€ 13.941,49		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi persi	34	39	21	31,33	10		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi presentati	74	43	33	50,00	15		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo		Nominativo			
Medina Ivana	D	20%						
Cossu Basilio	D	10%						
Cipolletta Biagio	D	70%						
Ferrari Barbara	C	30%						
Calmi Daniela	C	49%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Efficacia delle sanzioni (n. ricorsi/n. sanzioni)				1,20%	0,66%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sollecito (Invio solleciti/n sanzioni non pagate)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)				66,62%	35,40%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				730,00	730,00	0,00	-730,00	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)				30,00	30,00	0	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati)				50,52%	31,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso a seguito sollecito (€ incassati a seguito sollecito/€ totali a ruolo)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 3,02	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)				50,52%	31,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)				62,67%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
Sono stati assunti due nuovi agenti che, fino all'inizio del corso di formazione, previsto per il mese di febbraio e di durata di circa tre mesi, sono stati utilizzati come Ausiliari del Traffico ed è stato sostituito un ufficiale che, al momento di prendere cognizione di tutto quanto riguardava il suo ruolo, ha ottenuto il posto nel suo Comune di residenza da scorrimento graduatoria. Inoltre, verrà probabilmente trasferita la sede del Comando, con tutte le incombenze che ne conseguono. Si precisa, comunque, che si ritiene di poter raggiungere solo i risultati proposti in relazione alle entrate delle sanzioni, poiché nel 2011, per 4 mesi, si sono avuti 4 Ausiliari del Traffico, che ora non ci sono più, pur avendo un agente in più, con tutte le proprie competenze e non solo quelle di sanzionare amministrativamente per il Comune.								

Comune di Trecate					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67				
Mq territorio	383.629	383.629	383.629	383.629,00	383.629,00			
Mq edificati	0,00	0,00	910.085	303.361,67	915.000,00			
Mq recupero edifici esistenti	0,00	0,00	458.568	152.856,00	400.000,00		-100,00%	-100,00%
Mq nuove edificazioni	0,00	0,00	8.371	2.790,33	5.000,00		-100,00%	-100,00%
Mq non edificabili	0,00	0,00	29.262.815	9.754.272	29.262.815		-100,00%	-100,00%
N. piani attuativi approvati	2,00	2,00	1,00	1,67	2,00		-100,00%	-100,00%
N. piani attuativi presentati	2,00	2,00	1,00	1,67	2,00		-100,00%	-100,00%
N. PEC approvati	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00		-100,00%	-100,00%
N. PEC presentati	1,00	4,00	0,00	1,67	3,00		-100,00%	-100,00%
N° aree concesse			148,00	49,33	100,00		-100,00%	-100,00%
N° aree edificabili totali			148,00	49,33	100,00		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	78,42	87,02	86,00	83,81	86,00		-100,00%	-100,00%
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		-100,00%	-100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%		-100,00%	-100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90		-100,00%	-100,00%
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 17.503,00	€ 2.755,00	€ 58.399,93	26.219,31	€ 62.053,23		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del servizio	0,95	0,95	1,23	1,04	6,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. interventi di restauro su patrimonio storico artistico realizzati	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi di restauro su patrimonio storico programmati da realizzare	0	0	0	0,00	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	23						
Roccio Giancarlo	D2	20						
Antichini Simona	D	25						
Velardita Giuseppe	C	30						
Rando Piera	C	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				79,08%	n.d.	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				n.d.	8000,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				n.d.	7627,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)				60,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
% realizzazione del piano colore (n. piani colore predisposti/n. piani colore da predisporre)					#RIFI	0,00%	#RIFI	#RIFI
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				nd	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	0,00	-15,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				70,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	NOOK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				90,00	90,00	0,00	-90,00	NOOK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				90,00	90,00	0,00	-90,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 312,83	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 1,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67				
N. Ql raccolta differenziata	51.367,26	54508,64	54330,00	53.401,97	54.000,00		-100,00%	-100,00%
N. ql.totale RSU raccolti	30.263,20	31979,04	21742,00	27.994,75	26.000,00		-100,00%	-100,00%
N° sanzioni	1,00	2,00	3,00	2,00	10,00		-100,00%	-100,00%
N° controlli	20,00	22,00	58,00	33,33	50,00		-100,00%	-100,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	117,00	124,00	260,00	167,00	250		-100,00%	-100,00%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	81.630,46	86487,68	75072,00	81.063,38	80.000,00		-100,00%	-100,00%
N° utenze	8.279,00	8279,00	8537,00	8.365,00	8.500,00		-100,00%	-100,00%
n° km di strade spazzate	60	60,00	60,00	60,00	60		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)		1	1	0,67	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 1.975.594,00	€ 2.058.992,00	€ 2.241.916,92	2.092.167,64	€ 2.442.271,04		-100,00%	-100,00%
Proventi	€ 2.130.000,00	€ 2.000.000,00	€ 2.000.000,00	2.043.333,33	€ 2.200.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del servizio					€ 2.322.000,00		#DIV/0!	-100,00%
Costo relativo alla quota consortile					€ 94.978,00		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	96,00	102	91	96,33	100		-100,00%	-100,00%
N. interventi effettuati	96,00	102	91	96,33	100		-100,00%	-100,00%
N. reclami	96,00	102	91	96,33	100		-100,00%	-100,00%
% gradimento del servizio (indagine)			70	23,33	70		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
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)			65,61%	67,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)			6,00%	20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)			45,75%	68,49%	0,00%	-68,49%	OK	
Produzione rifiuti pro capite in q.li (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze) /n. utenze			9,69	9,41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)			0,67	1,00	0,00	-1,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)			€ 25,81	€ 30,53	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)			97,67%	90,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio per utente (provento/utenti)			€ 244,27	€ 258,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)			€ 0,00	€ 9.288,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)			€ 103,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)			€ 0,00	€ 1,76	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo unitario per lo spazzamento (costo per lo spazzamento/ km di territorio oggetto del servizio)			€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)			2333,33%	70,00	-	-70,00	OK	
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Reclami (N. reclami/ utenti)			1,15%	1,18%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK	
Analisi del risultato								
Negli indici di costo le tre voci costo servizio rimozione rifiuti abbandonati, costi raccolta differenziata, costi per lo spazzamento sono stati unificati nell'unica voce costo del servizio. Inoltre è stata inserita la voce relativa al costo della quota consortile.								

							ANNO	2012
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67	20.529			
N° volontari residenti sul territorio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione 25-64 anni	13.575,00	13575	0	9.050,00	13.575,00		-100,00%	-100,00%
N° iniziative realizzate	2	2	1	1,67	1		-100,00%	-100,00%
N° attività progettate	2	2	0	1,33	0		-100,00%	#DIV/0!
n conferenze servizi per Rapporti Sicurezza Aziende					150			-100,00%
Aggiornamento Piano di Protezione Civile Intercomunale					1			-100,00%
Indici di Tempo								
Tempi intervento su calamità naturali in ore	1	0	1	0,67			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 11.033,00	€ 6.385,00	€ 21.918,42	13.112,14	€ 43.271,61		-100,00%	-100,00%
Gestione servizio e revisione Piano Protezione Civile	€ 0,00			0,00	€ 26.000,00		#DIV/0!	-100,00%
€ complessivamente erogati ad associazioni	€ 0,00			0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N° beneficiari	0,00		0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato dai comuni aderenti al piano	€ 2.777,00	€ 2.777,00	€ 0,00	1851,33	€ 11.513,04		-100,00%	-100,00%
Spese di Protezione civile			€ 5.625,09	€ 1.875,03	€ 1.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Provasoli Silvana	D5	5						
Fazion Maurizio	D2	20						
Truzzi Corrado	B5	20						
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%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
efficacia del servizio (iniziative realizzate /attività progettate)			125,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi intervento su calamità naturali in ore			0,67	0,00	0,00	0,00	OK	
#RIF!				#RIF!	#RIF!	0,00	#RIF!	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 0,65	€ 2,11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
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)			14,12%	26,61%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
<p>Sono state inserite due nuove voci negli indici di qualità, mentre è stata tolta negli indici di tempo la voce apertura nuova sede protezione civile. Negli indici di costo è stata tolta la voce "importo finanziato da altri enti su progetti" che diventa "Gestione servizio e revisione Piano Protezione Civile", mentre la voce "importo finanziato da altri enti" diventa "importo finanziato dai comuni aderenti al piano".</p>								

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.206	20.529			
N° ore controllo ambientale	10	10	40	20	60		-100,00%	-100,00%
N° ore totali servizio controllo del territorio	5.504,00	5504	7000	6.003	2.320,00		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati	71	71	81	74	90		-100,00%	-100,00%
N° segnalazioni	60	56	78	65	70		-100,00%	-100,00%
N° illeciti ambientali accertati	49	49	39	46	30		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative di sensibilizzazione	0	350	400	250	100		-100,00%	-100,00%
N° iniziative (sensibilizzazione sull'ambiente)	2	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
n. richieste di intervento per ripristino condizioni igienico sanitarie ricevute	45	7	64	39	50		-100,00%	-100,00%
n. interventi per ripristino condizioni igienico sanitarie realizzati	45	7	64	39	50		-100,00%	-100,00%
mq aree soggette al taglio piante per piano	0	0	4000	1333,33	2.500		-100,00%	-100,00%
mq aree tagliate per piano	0	0	4000	1333,33	2.500		-100,00%	-100,00%
progetti per finanziamento in campo ambientale					2			
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione) gg o mesi?	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di espressione del parere su singolo progetto di bonifica gg	10	10	10	10	10		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	30.895,00	24.012,00	€ 52.142,50	35.683,17	€ 97.271,17		-100,00%	-100,00%
Costo gestione animali randagi	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 38.000,00	€ 45.000,00		-100,00%	-100,00%
n. animali randagi	47,00	36,00	€ 27,00	36,666666667	125,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. siti bonificati	4,00	4,00	2,00	3,33	2,00		-100,00%	-100,00%
N. siti contaminati	20,00	20,00	22,00	20,67	23,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento della qualità ambientale (indagine)			70,00	23,33	70,00		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Provasoli Silvana	D5	10						
Fazion Maurizio	D2	30						
Truzzi Corrado	B5	30						
Medina Ivana	D	1%						
Cossu Basilio	D	1%						
Cipolletta Biagio	D	1%						
Ferrari Barbara	C	2%						
Barbieri Alberto	C	2%						
Cattaneo Debora	C	2%						
Tarantola Luca Antonio	C	2%						
Ambrosi Alessio	C	2%						
Cottone Claudio	C	2%						
Aravolo Christian	C	2%						
Erbaio Antonio	C	2%						
De Porcellinis Silvia	C	2%						
Piol Pierandrea	C	2%						
Caimi Daniela	C	1%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% Controlli (N ore controllo ambientale/ N ore servizio)	0,33%	2,59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)	114,95%	128,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali accertati/n. controlli)	61,43%	33,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)	187,50	100,00	#DIV/0!	#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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Grado realizzazione piano taglio boschi (mq aree tagliate per piano/ mq aree soggette al taglio piante per piano)		100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni per illeciti ambientali	2,00	2,00	0,00	-0,02	NOOK			
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	2,00	2,00	0,00	-0,02	NOOK			
Tempo medio di espressione del parere su singolo progetto di bonifica	10,00	10,00	0,00	-0,10	NOOK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 1,77	€ 4,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo per animale abbandonato (Costo per animali randagi/N. animali randagi gestiti)	€ 1.036,36	€ 360,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	2333,33%	7000,00%	-	-70,00	NOOK			
% Bonifica Siti Inquinati (N. siti bonificati/N. siti contaminati)	16,13%	8,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
Negli indici di qualità è stato inserito il progetto per ottenere finanziamenti in campo ambientale (Bando Cariplo per il PAES) e ottenimento del bonus benzina di € 30,00 per tutti i possessori di patente dalla Regione Piemonte								

					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N° domande evase	52	52	140	81,33	480		-100,00%	-100,00%
N° domande pervenute	62	62	157	93,67	500		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili	61	61	157	93,00	480		-100,00%	-100,00%
N° domande gestite on-line	0	0	104	34,67	350		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	12	12	12	12,00	12		-100,00%	-100,00%
ore mensili di consulenza SUAP ai Comuni associati				0,00	20			-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio risposta (in gg)	78,23	78,23	71,46	75,97	45,77		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 0,00	€ 0,00	€ 39.229,12	€ 13.076,37	€ 62.535,21		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)			70,00	23,33	70,00		-100,00%	-100,00%
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	100						
Antichini Simona	D1	50						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)				86,83%	96,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)				37,01%	70,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				12,00	12,00	0,00	-12,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta				75,97	45,77	0,00	-0,46	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				2333,33%	70,00	-	-70,00	OK
Analisi del risultato								
<i>Il n. di pratiche pervenute comprende le Scia Commerciali e tutte le pratiche edilizie relative alla gestione di 9 comuni</i>								

					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67					
n apertura settimanale	12	12	12	12,00	12		-100,00%	-100,00%	
N. domande accolte	153	287	407	282,33	900		-100,00%	-100,00%	
N. domande presentate ammissibili	153	287	513	317,67	900		-100,00%	-100,00%	
n. richieste integrazioni	125	150	279	184,67	300		-100,00%	-100,00%	
N. domande presentate	185	278	513	325,33	935		-100,00%	-100,00%	
N° richieste accesso atti evase	283	270	257	270,00	260		-100,00%	-100,00%	
N° richieste accesso atti ricevute	193	270	257	240,00	260		-100,00%	-100,00%	
N° controlli DIA	172	123	18	104,33	20		-100,00%	-100,00%	
N° DIA presentate	172	123	18	104,33	20		-100,00%	-100,00%	
N° controlli SCIA			115	38,33	120		-100,00%	-100,00%	
N° SCIA			115	38,33	120		-100,00%	-100,00%	
n. controlli CIA			116	38,67	130		-100,00%	-100,00%	
n. CIA			116	38,67	130		-100,00%	-100,00%	
N. autorizz. Paesaggistiche rilasciate			2	0,67	5		-100,00%	-100,00%	
N. istanze presentate totali			4	1,33	2		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo di rilascio del parere istruttorio su permesso di costruire	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%	
tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	100	100	100	100,00	90		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	7	7	2	5,33	2		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche evase in ritardo	18	18	0	12,00	10				
N° pratiche ricevute	185	185	513	294,33	935		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
N° pratiche evase	257	287,00	407,00	317,00	900,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del processo	€ 84.616,87	€ 2.465,00	€ 82.694,83	56592,24	€ 96.869,30		-100,00%	-100,00%	
Oneri urbanizzazione	€ 642.515,00	€ 495.225,39	€ 410.786,08	516175,49	€ 300.000,00		-100,00%	-100,00%	
N° titoli abilitativi rilasciati	153	191	263	202,33	150		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)			70	23,33			-100,00%	#DIV/0!	
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	25							
Roccio Giancarlo	D	80							
Velardita Giuseppe	C	50							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)					12,00	12,00	0,00	-12,00	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					88,88%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)					(N. richieste) 56,76%	32,09%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)					(N° richieste) 112,50%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA (DIA presentate)					(n. controlli DIA /) 100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo SCIA (SCIA presentate)					(n. controlli SCIA /) 100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo CIA (CIA presentate)					(n. controlli CIA /) 100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)					60,00	60,00	0,00	-0,60	NOOK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)					100,00	90,00	0,00	-0,90	NOOK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti					5,33	2,00	0,00	-0,02	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)					4,08%	1,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo del processo /N. pratiche evase)					€ 178,52	€ 107,63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)					€ 2.551,11	€ 2.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 2,80	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)					23,33	-	-	-	OK
Analisi del risultato									
Alla voce n di domande presentate sono stati inseriti i dati relativi alle: richieste di permessi di costruire, agibilità, CDU, autorizzazioni pubblicitarie, assegnazione matricole ascensori, autorizzazioni passi carrai, idoneità alloggiative extracomunitari già considerati negli anni passati e come nuove voci frazionamenti, sopralluoghi per abusi edilizi, attestati fotovoltaici.									

							ANNO	2012			
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											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.206	20.529						
N. manutenzioni effettuate	1235	1248	1241	1.241	950		-100,00%	-100,00%			
N. manutenzioni programmate	1160	1160	1160	1.160	950		-100,00%	-100,00%			
Nuove aree realizzate (superficie in mq)	208.000,00	210.000,00	1650	139.883	-		-100,00%	#DIV/0!			
Nuove aree programmate (superficie in mq)	208.000,00	210.000,00	1800	139.933	-		-100,00%	#DIV/0!			
Mq verde	208.000,00	210.000,00	211650	209.883	211.650		-100,00%	-100,00%			
Mq territorio	360.000,00	360.000,00	360000,00	360.000	360.000		-100,00%	-100,00%			
n. nuovi impianti arborei	30	30	100	53	-		-100,00%	#DIV/0!			
							#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
tempo medio di intervento su segnalazione mancata manutenzione (ore)	48	24	24	32	24		-100,00%	-100,00%			
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 171.520,00	€ 186.520,00	€ 191.998,00	€ 183.346,00	€ 170.000,00		-100,00%	-100,00%			
spesa programmata per manutenzioni	€ 155.520,00	€ 155.520,00	€ 190.000,00	€ 167.013,33	€ 170.000,00		-100,00%	-100,00%			
Costo del processo	€ 238.648,20	€ 225.682,52	€ 203.579,31	€ 222.636,68	€ 186.271,60		-100,00%	-100,00%			
costo nuovo area verde	€ 0,00			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
costo nuovo impianto arboreo	0			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)			70,00	23,33	70,00		-100,00%	-100,00%			
n. segnalazioni su mancata manutenzioni	4,00	2,00	0,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%			
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)							107,01%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)							99,96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)							58,30%	58,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)							10,39	10,31	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
tempo medio di intervento su segnalazione mancata manutenzione (ore)							32,00	24,00	-	-0,24	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)							109,78%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)							€ 1,06	€ 0,88	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)							€ 11,02	€ 9,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)							2333,33%	70,00	-	-70,00	OK
n. segnalazioni su mancata manutenzione							2,00	2,00	0,00	-2,00	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 BIS								
Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti								
Finalità del Processo								
Promuovere e incentivare di marketing e valorizzazione del territorio a favore dell'attività commerciali e produttive locali								
Stakeholders								
Imprenditori - Cittadini - Consumatori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19898	20190	20.529	20205,667				
N. iniziative realizzate per il commercio	1	3	12	5,333	6		-100,00%	-100,00%
N. iniziative realizzate con sponsor	0	0	8	2,667	6		-100,00%	-100,00%
Costituzione e coordinamento tavolo tecnico delle associazioni	0	0	0	0,000	1		#DIV/0!	-100,00%
Auditing associazioni di categoria/n. riunioni	0	0	0	0,000	2		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo				0,000	€ 39.853,00		#DIV/0!	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento eventi	0	0	0,00%	0,000	70%		#DIV/0!	-100,00%
valore economico sponsorizzazioni	0	0	0	0,000	4000		#DIV/0!	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Costo	Nominativo		
Anna Rosina	D3	20		Personale volontario	€ 0,00	Francescutto Aurora Paola		
Sandra Fasulo	C1	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
				200,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
				#DIV/0!	200,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
				#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
				#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
				#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
Indicatori di Efficacia temporale								
				60 gg - 90 gg	60 gg	0,00	#VALORE!	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (costo del processo / n.attività esistenti sul territorio)				#DIV/0!	€ 39.853,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00	1,00	0,00	-1,00	NOOK
Analisi del risultato								

Comune di Trecate					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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 sviluppo delle attività produttive								
Stakeholders								
Imprenditori - Cittadini - Consumatori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19898	20190	20.529	20205,667				
N° domande accolte	125	173	293	197,000	280		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	126	174	293	197,667	280		-100,00%	-100,00%
N° attività presenti sul territorio	485	500	489	491,333	493		-100,00%	-100,00%
Nuove attività insediate	57	72	61	63,333	61		-100,00%	-100,00%
Attività cessate	54	63	85	67,333	50		-100,00%	-100,00%
N° attività commerciali	436	448	433	439,000	438		-100,00%	-100,00%
N. autorizzazioni e simili attive compreso commercio ambulante e pubblici esercizi	212	221	256	229,667	255		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	12	8	10	10,000	8		-100,00%	-100,00%
VARA - istanze presentate	0	0	88	29,333	75		-100,00%	-100,00%
VARA - certificazioni rilasciate	0	0	87	29,000	74		-100,00%	-100,00%
N° provvedimenti di revoca	2	4	44	16,667	12		-100,00%	-100,00%
N° provvedimenti di sospensione	1	2	43	15,333	1		-100,00%	-100,00%
N° iniziative commerciali e di marketing realizzate	1	3	12	5,333	6		-100,00%	-100,00%
N. iniziative commerciali realizzate con sponsor	0	0	8	2,667	6			
Controllo cronologico parcheggi area mercatale / n. parcheggi	0	0		0,000				#DIV/0!
Auditing associazioni di categoria/ n. riunioni				0,000				#DIV/0!
	0	0		0,000				#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni	60-90 gg	60	30		60		#DIV/0!	-100,00%
Non si tratta di processi autorizzatori veri e propri con termini fissi, ma procedure ex l. n. 241/90, per le quali devono essere considerati diversi adempimenti , anche in relazione al coinvolgimento di altre competenze				0,000			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,000			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,000			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				0,000	€ 42.590,00		#DIV/0!	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Costo		Nominativo	
Anna Rosina	D3	80	Personale volontario		€ 0,00		Francescutto Aurora Paola	
Sandra Fasulo	C1	90						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				99,66%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività esistenti sul territorio)				12,89%	12,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (attività cessate/attività esistenti sul territorio)				13,70%	10,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N. autorizzazioni e simili attive/ popolazione residente (N. autorizzazioni e simili attive compreso commercio ambulante e pubblici esercizi/popolazione)				1,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità del servizio comunale (h. apertura settimanale/36 h)				10,00	8,00	0,00	-800,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				60 gg - 90 gg	60 gg	0,00	#VALORE!	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (costo del processo / n.attività esistenti sul territorio)				€ 0,00	€ 86,39	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00	1,00	0,00	-1,00	NOOK
Analisi del risultato								
Gli indici in azzurro dovrebbero essere annullati perché inseriti con dettaglio nella nuova scheda processo da numerare.								

					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	34	33	18	28,33	5		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	21	27	9	19,00	8		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 1.164.294,52	€ 500.000,00	€ 70.418,97	578237,83	€ 138.480,00		-100,00%	-100,00%
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 742.196,01	€ 652.447,69	€ 737.778,08	710807,26	€ 584.800,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	6	2	5	4,33	1		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate	0	0	5	1,67	8		-100,00%	-100,00%
N. sopralluoghi effettuati	238	243	250	243,67	200		-100,00%	-100,00%
N. immobili comunali	16	22	22	20,00	22		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	985	1255	1040	1093,33	800		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	1000	1100	1040	1046,67	800		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni esterne	7	2	0	3,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N. appalti affidati	34	33	11	26,00	10		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni interne	32	31	4	22,33	1		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni programmate	21	9	1	10,33	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore	24	24	24	24,00	24,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore	48	48	48	48,00	48,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 47.302,08	€ 300.173,75	€ 624.463,00	€ 323.979,61	€ 584.800,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 32.502,08	€ 256.500,00	€ 638.050,00	€ 309.017,36	€ 584.800,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 694.893,93	€ 352.273,94	€ 113.315,08	€ 386.827,65	€ 138.480,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 0,00	€ 234.808,00	€ 260.969,00	€ 165.259,00	€ 138.480,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo	€ 199.226,54	€ 161.801,18	€ 699.657,95	€ 353.561,89	€ 724.446,90		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)			100,00	33,33			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Salmistraro Massimo	D	30						
Galdini Corrado	D	40						
Gatti Valeria	D	10						
Pessina Laura	C	20						
Braghin Claudia	C	20						
Fornara Marco	B	30						
Casellino Daniele	B	90						
Cerina Luigi	B	90						
Criscuolo Giuseppe	B	90						
Franco Paolo	B	100						
Balletta Amerigo	Isu	100						
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)				149,12%	62,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				81,35%	23,68%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				260,00%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				104,46%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia controlli preventivi per la sicurezza (N. sopralluoghi effettuati/N. immobili comunali)				12,18	9,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni programmate)				216,13%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore				24,00	24,00	-	-0,24	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore				48,00	48,00	-	-0,48	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				104,84%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				234,07%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo complessivo del processo/popolazione)				€ 17,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				3333,33%	-	-	-	OK
Analisi del risultato								
ricevuto ordine di servizio sindacale di sospensione di tutti i cantieri tranne per la realizzazione delle nuove sezioni di scuola materna								

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20205,67				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	12	30	14	18,67	1		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	10	4	3	5,67	1		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 185.265,85	61755,28	€ 1.349.000,00		-100,00%	-100,00%
€ destinati manutenzione patrimonio esistente I-II	€ 957.318,12	€ 570.420,13	€ 540.346,03	689361,43	€ 1.684.700,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove strutture realizzate	0	0	11	3,67	1		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate	0	0	11	3,67	2		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni interne	10	30	3	14,33	2		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni complessive	12	30	3	15,00	2		-100,00%	-100,00%
N. sopralluoghi effettuati	250	270	255	258,33	200		-100,00%	-100,00%
N. immobili-scuole comunali	13	13	13	13,00	13		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	1478	1824	1526	1609,33	600		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	1500	1500	1407	1469,00	600		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore	24	24	24	24,00	24		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore	48	48	48	48,00	48			
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 40.450,00	€ 307.400,00	€ 343.062,71	€ 230.304,24	€ 335.700,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 38.000,00	€ 345.500,00	€ 338.415,00	€ 240.638,33	€ 335.700,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 916.868,12	€ 263.020,13	€ 197.283,32	€ 459.057,19	€ 1.349.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 139.000,00	€ 281.000,00	€ 202.454,33	€ 207.484,78	€ 1.349.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo	€ 62.884,68	€ 48.894,73	€ 375.477,23	€ 162.418,88	€ 445.782,20		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	490,00		500,00	330,00	300,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati	490,00		500,00	330,00	300,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (indagine)			100	33,33			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Salmistraro Massimo	D	40						
Galdini Corrado	D	20						
Gatti Valeria	D	40						
Pessina Laura	C	80						
Braghin Claudia	C	50						
Fornara Marco	B	20						
Casellino Daniele	B	10						
Cerina Luigi	B	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)				329,41%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				8,96%	80,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				100,00%	50,00%	#DIV/0!	100,00%	OK
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				109,55%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni complessive)				95,56%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				109,55%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia controlli preventivi per la sicurezza (N. sopralluoghi effettuati/N. immobili-scuole comunali)				19,87	15,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni a gestione diretta) ore				24,00	24,00	0,00	-0,24	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione (su manutenzioni esternalizzate) ore				48,00	48,00	0,00	-0,48	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				95,71%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				221,25%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				3333,33%	-	-	-	OK
tempestività degli interventi (n. interventi effettuati/ n.ricorsi e/o segnalazioni)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
ricevuto ordine di servizio sindacale di sospensione di tutti i cantieri tranne per la realizzazione delle nuove sezioni di scuola materna								
n.b. nella valutazione degli interventi e delle relative risorse bisogna porre attenzione al rapporto tra le somme messe a disposizione sul bilancio di competenza e le risorse effettivamente impegnabili sia al Titolo II che al Titolo I. in questo particolare momento non sussiste la gestione personale delle risorse di PEG tese al raggiungimento degli obiettivi, ma solo disponibilità condizionate dal rispetto del patto di stabilità								

					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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. 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	19.898	20.190	20.529	20.205,67				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	26	45	11	27,33	10		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	21	7	3	10,33	3		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 794.200,00	€ 80.000,00	€ 110.580,66	328.260,22	€ 505.000,00		-100,00%	-100,00%
€ destinati manutenzione patrimonio esistente tit I° e tit II°	€ 2.820.320,70	€ 1.056.654,53	€ 898.001,07	1.591.658,77	€ 1.235.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	6	12	9	9,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	2	2	9	4,33	10		-100,00%	-100,00%
N° segnali presenti sul territorio - non più gestito da questo settore	1520	1610	1723	1.617,67	*****		-100,00%	#VALORE!
N° segnali sostituiti - non più gestito da questo settore	437	422	400	419,67	*****		-100,00%	#VALORE!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	0	0	480	160,00	50		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	0	0	480	160,00	50		-100,00%	-100,00%
N. istanze soddisfatte	522	543	468	511,00	150		-100,00%	-100,00%
N. istanze ricevute (enel sole - SPT - segnalazioni urp)	522	543	468	511,00	150		-100,00%	-100,00%
Km strade illuminate (comunali)	70	70	75	71,67	75		-100,00%	-100,00%
Km strada patrimonio (comunali-vicinali)	168	168	168	168,00	171		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (ore)	72	72	72	72,00	72		-100,00%	-100,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N° interventi programmati	0	0	480	160,00	50		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 130.000,00	€ 553.065,60	€ 687.820,41	€ 456.962,00	€ 730.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 25.000,00	€ 209.500,00	€ 701.175,00	€ 311.891,67	€ 730.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 2.690.320,70	€ 503.588,93	€ 210.180,66	€ 1.134.696,76	€ 505.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 900.000,00	€ 385.000,00	€ 342.500,00	€ 542.500,00	€ 505.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 90.441,01	€ 101.750,52	€ 104.050,49	€ 98.747,34	€ 110.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 254.752,80	228.000,00	248.131,07	€ 243.627,96	€ 245.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo manutenzione manto stradale	€ 2.676.320,70	€ 1.056.654,53	€ 290.807,18	€ 1.341.260,80	€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo segnaletica - non più gestito da questo settore	€ 26.500,00	€ 43.935,60	€ 36.199,03	€ 35.544,88	*****		-100,00%	#VALORE!
N. km strade asfaltate			61		84		#DIV/0!	-100,00%
Costo processo	€ 449.240,57	€ 393.603,43	€ 782.968,53	€ 541.937,51	€ 788.818,70		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
n. richieste danni	34,00	49,00	29,00	37,33	10,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati	522,00	518,00	480,00	506,67	150,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (indagine)			100	33,33			-100,00%	#DIV/0!
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds - non più gestito da questo settore	166	125	160	150,33	*****		-100,00%	#VALORE!
				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			
Salmistraro Massimo	D	30						
Galdini Corrado	D	40						
Braghin Claudia	C	30						
Fornara Marco	B	50						
Crisuolo Giuseppe	B	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie)				264,52%	333,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
effettuate/manutenzioni straordinarie programmate								
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				20,62%	40,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				207,69%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali) - non più gestito da questo settore				25,94%	#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie)				264,52%	333,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
effettuate/manutenzioni ordinarie programmate								
tasso di risposta (n. istanze soddisfatte / n. istante ricevute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				42,66%	43,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione				72,00	72,00	0,00	-0,72	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				146,51%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				209,16%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)				#DIV/0!	€ 1.071,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica / Km strade illuminate)				€ 1.377,87	€ 1.466,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario segnaletica (Costo diretto del servizio di segnaletica / n. segnali) - non più gestito da questo settore				€ 84,70	#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficienza energetica (Costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)				€ 26.752,80	€ 17.000,00	-€ 245.000,00	-€ 262.000,00	OK
Costo pro capite del servizio (Costo complessivo del processo/popolazione)				€ 26,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				3333,33%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi manutenzione strade (n. richieste danni/ n. interventi effettuati)				7,37%	6,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds - non più gestito da questo settore				150,33	*****	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
ATTENZIONE!!!! TUTTO IL PACCHETTO GESTIONE SEGNALETICA DEVE PASSARE SOTTO IL COMANDO DI P.M. ordine di servizio sindacale di sospensione di tutti i cantieri tranne per la realizzazione delle nuove sezioni di scuola materna								ricevuto
n.b. nella valutazione degli interventi e delle relative risorse bisogna porre attenzione al rapporto tra le somme messe a disposizione sul bilancio di competenza e le risorse effettivamente impegnabili sia al Titolo II che al Titolo I. in questo particolare momento non sussiste la gestione personale delle risorse di PEG tese al raggiungimento degli obiettivi, ma solo disponibilità condizionate dal rispetto del patto di stabilità								

totale costi ripartiti

#RIF!

#RIF!

#RIF!