

	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	24 <u>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria. Protocollo. Servizi informativi</u> 12 <u>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</u>
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	23 <u>Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</u>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	14 <u>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</u>
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16 <u>Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative</u>
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	10 <u>Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</u>
	UFFICIO TECNICO	21 <u>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</u> 22 <u>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</u>
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6 <u>Gestire i servizi demografici</u>
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	7 <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>
	POLIZIA COMMERCIALE	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	18 <u>Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa</u>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5 <u>Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica</u>
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	11 <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	19 <u>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</u>
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	13 <u>Gestire la pianificazione territoriale</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	17 <u>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</u>
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	2 <u>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</u> 15 <u>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali</u> 9 <u>Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori</u> 8 <u>Gestire i servizi per i diversamente abili</u>
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	3 <u>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)</u>
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA		

PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1 Erogare servizi cimiteriali	Area tecnica e SS.TT
2 Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	Area amministrativa e servizi alla persona
3 Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	Area tecnica e SS.TT e area amministrativa
4 Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	Area tecnica e SS.TT
5 Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	Area amministrativa e servizi alla persona
6 Gestire i servizi demografici	Area amministrativa e servizi alla persona
7 Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Area polizia locale
8 Gestire i servizi per i diversamente abili	Area amministrativa e servizi alla persona
9 Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	Area amministrativa e servizi alla persona
10 Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Area tecnica e SS.TT
11 Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Area amministrativa e servizi alla persona
12 Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	Area amministrativa e servizi alla persona
13 Gestire la pianificazione territoriale	Area tecnica e SS.TT.
14 Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	Area contabile
15 Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	Area amministrativa e servizi alla persona
16 Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	Area contabile
17 Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Area tecnica e SS.TT.
18 Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	Area amministrativa e servizi alla persona
19 Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	Area amministrativa e servizi alla persona
20 Progettare e gestire asili nido	processo assente
21 Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	Area tecnica e SS.TT
22 Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	Area tecnica e SS.TT
23 Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Area contabile - area amministrativa

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2012	2013	2014	2015
Popolazione residente al 31/12		6.629	6.652	6.679	6.683
di cui popolazione straniera		317	314	330	330
Descrizione		2012	2013	2014	Saldo Naturale
nati nell'anno		61	66	72	48
deceduti nell'anno		45	51	41	37
immigrati		255	178	172	123
emigrati		153	170	176	102
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2012	2013	2014	2015
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	520	514	497	458
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	567	576	590	619
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	873	871	902	888
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.633	3.588	3.548	3.550
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.025	1.162	1.119	1.168
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2012	2013	2014	2015
Prima infanzia	0-3 anni	278	259	269	246
Utenza scolastica	4-13 anni	743	759	759	763
Minori	0-18 anni	1.322	1.330	1.342	1.331
Giovani	15-25 anni	301	606	634	635
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					8.790

Territorio		
Superficie in Km^q		9
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2012	2013	2014	2015
Statali	Km				
Provinciali	Km	6	6	6	6,00
Comunali	Km	10	10	10	10,00
Vicinali	Km	17	17	17	17,00
Autostrade	Km				
		Tot. Km strade			33,00

		Comune di				ANNO 2015			
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2012		2013		2014		2015		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	€ 12.000,00		€ -		€ -		€ 460.792,49		
1 - Tributarie	€ 3.574.090,81	€ 2.255.980,37	€ 3.295.300,02	€ 1.887.837,69	€ 4.053.144,24	€ 2.505.396,71	€ 3.596.845,17	€ 1.964.191,43	
2 - Trasferimento Stato	€ 38.174,70	€ 31.871,46	€ 492.972,68	€ 482.174,20	€ 59.559,16	€ 78.589,74	€ 53.849,61	€ 31.889,92	
3 - Extratributarie	€ 1.135.570,21	€ 786.593,73	€ 1.082.405,83	€ 763.363,31	€ 1.061.434,37	€ 777.420,90	€ 974.884,59	€ 780.667,06	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 183.263,11	€ 141.937,34	€ 102.912,69	€ 52.985,13	€ 2.037.100,00	€ 263.214,17	€ 3.487.715,54	€ 146.500,00	
5 - Entrate da acc.prestiti					€ 780.000,00	€ 187.541,43	€ 1.098.980,29	€ -	
6 - Servizi conto terzi	€ 308.925,78	€ 299.647,63	€ 224.367,43	€ 215.759,05	€ 443.511,00	€ 229.246,77	€ 844.132,00	€ 164.435,35	
Totale entrate	€ 5.252.024,61	€ 3.516.030,53	€ 5.197.958,65	€ 3.402.119,38	€ 8.434.748,77	€ 4.041.409,72	€ 10.517.199,69	€ 3.087.683,76	

Gestione delle Spese									
Titoli	2012		2013		2014		2015		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 4.104.250,39	€ 2.353.098,49	€ 4.066.556,99	€ 2.353.098,49	€ 4.600.887,43	€ 2.654.365,18	€ 4.240.909,81	€ 2.823.688,14	
2 - Spese c/capitale	€ 128.509,52	€ 43.980,60	€ 101.179,60	€ 43.980,60	€ 1.931.500,00	€ 115.002,00	€ 4.021.639,59	€ 381.894,07	
3 - Rimborso di prestiti	€ 741.258,80	€ 741.258,80	€ 712.810,15	€ 741.258,80	€ 1.458.850,24	€ 670.303,27	€ 1.409.131,29	€ 343.030,61	
4 - Servizi conto terzi	€ 308.925,78	€ 258.328,62	€ 224.367,43	€ 258.328,62	€ 443.511,00	€ 200.665,47	€ 844.132,00	€ 303.390,96	
Totale spesa	€ 5.282.944,49	€ 3.396.666,51	€ 5.104.914,17	€ 3.396.666,51	€ 8.434.748,67	€ 3.640.335,92	€ 10.515.812,69	€ 3.852.003,78	

Gestione residui										
Titolo	ENTRATE	2012		2013		2014		2015		
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	
1	Tributarie	€ 1.194.853,65	€ 1.011.440,61	€ 1.477.528,85	€ 1.228.364,65	€ 1.571.258,79	€ 1.240.516,64	€ 1.523.894,15	€ 939.242,57	
2	Contributi e trasferimenti	€ 613,79		€ 6.303,24	€ 4.488,81	€ 10.798,48	€ 10.798,48	€ -	€ -	
3	Extratributarie	€ 1.156.547,19	€ 281.810,24	€ 1.200.253,82	€ 173.348,75	€ 1.053.574,30	€ 853.884,20	€ 379.523,52	€ 50.061,82	
4	Contributi conto capitale	€ 1.454.165,94	€ 756.530,04	€ 443.197,68	€ 199.106,85	€ 252.612,91	€ 163.457,15	€ 158.981,25	€ 17.037,13	
5	Accensioni di prestiti	€ 728.532,98	€ 304.265,93	€ 424.267,05	€ 108.708,70	€ 227.890,66	€ 110.898,49	€ 249.450,74	€ 89.562,50	
6	Servizi conto terzi	€ 77.210,81	€ 16.269,25	€ 58.075,60	€ 9.399,62	€ 44.130,26	€ 40.942,95	€ 18.969,29	€ 13.704,60	
Totale residui su entrate		€ 4.611.924,36	€ 2.370.316,07	€ 3.609.626,24	€ 1.723.417,38	€ 3.160.265,40	€ 2.420.497,91	€ 2.330.818,95	€ 1.109.606,62	
Titolo	SPESE	2012		2013		2014		2015		
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	
1	Spese correnti	€ 1.761.284,37	€ 779.436,60	€ 2.711.658,05	€ 1.501.974,31	€ 2.250.628,64	€ 1.868.258,83	€ 1.543.461,09	€ 1.206.582,49	
2	Spese per investimenti	€ 3.082.204,08	€ 1.006.744,73	€ 1.895.048,84	€ 799.902,19	€ 1.090.209,60	€ 775.889,94	€ 573.031,98	€ 367.632,36	
3	Rimborso di prestiti									
4	Servizi conto terzi	€ 140.825,83	€ 99.817,24	€ 79.557,04	€ 43.862,85	€ 61.840,23	€ 31.917,89	€ 74.012,62	€ 44.779,84	
Totale residui su spese		€ 4.984.314,28	€ 1.885.998,57	€ 4.686.263,93	€ 2.345.739,35	€ 3.402.678,47	€ 2.676.066,66	€ 2.190.505,69	€ 1.618.994,69	

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 31.871,46	€ 492.972,68	€ 48.244,97	€ 53.849,61
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 297.894,14	€ 260.782,09	€ 229.703,68	€ 207.491,31
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 753.062,14	€ 763.034,45	€ 715.223,55	€ 777.152,91
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 741.258,80	€ 712.810,15	€ 670.303,27	€ 699.131,29
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	99,20%	89,88%	98,85%	98,84%
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	75,28%	67,66%	78,33%	77,76%
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	0,67%	10,12%	0,56%	1,16%
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborsamento mutui (cap+int)	37,75%	35,65%	33,97%	36,40%
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	15,86%	15,67%	14,95%	16,80%
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborsamento mutui (cap+int)	22,06%	22,24%	19,24%	19,83%
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 710,46	€ 658,10	€ 766,80	€ 684,08
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 539,16	€ 495,38	€ 607,67	€ 538,21
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborsamento mutui (cap+int)	€ 156,76	€ 146,36	€ 147,56	€ 135,66
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 4,81	€ 74,11	€ 4,38	€ 8,06
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	87,81%	69,44%	41,90%	22,16%
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	94,35%	91,80%	44,36%	20,83%
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	64,60%	60,56%	31,28%	60,04%
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	57,33%	57,86%	40,27%	54,61%
Impegni titolo 1				

Comune di		ANNO 2015		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti (unità operative)	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	4,00	4,00	4,00	4,00
Dipendenti (unità operative)	14,71	14,89	14,89	14,89
Totale unità operative in servizio	18,71	18,89	18,89	17,89
Totale dipendenti in servizio (teste)	19,00	20,00	20,00	19,00
Età media del personale				
Descrizione	2013	2014	2015	2015
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	47,50	51,24	51,24	52,50
Dipendenti	44,25	45,25	45,25	45,21
Totale Età Media	45,88	48,25	48,25	48,86
Indici di assenza				
Descrizione	2013	2014	2015	2015
Malattia + Ferie + Altro	28,02%	22,15%	22,15%	29,52%
Malattia + Altro	21,84%	10,58%	10,58%	6,26%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Spesa complessiva per il personale	€ 813.995,77	€ 753.062,14	€ 763.034,45	€ 777.152,91
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 1.470,00	€ 590,00	€ 590,00	€ 1.350,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 1.470,00	€ 590,00	€ 240,00	€ 350,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	19,83%	18,52%	16,58%	18,33%
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ 42.841,88	€ 37.653,11	€ 38.151,72	€ 40.902,78
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 122,79	€ 113,21	€ 114,24	€ 116,29
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	354	352	354	373
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero dipendenti	3,68	3,72	3,72	3,72
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	100,00%	100,00%	40,68%	25,93%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 78,57	€ 31,23	€ 12,71	€ 19,56
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,18%	0,08%	0,03%	0,05%
Spesa complessiva personale				

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari Generali e Servizi alla persona				
Servizio	Affari generali				
Ufficio/Centro di Costo	Cimitero				
Processo 1					
Erogare servizi cimiteriali					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
giorni apertura settimanale	7	7	7	7	7
N. loculi concessi	19	11	14	15	10
N. cellette concesse	7	4	6	6	6
N. tombe concesse	1	7	6	5	5
N. loculi richiesti	19	11	14	15	10
N. cellette richieste	8	4	6	6	6
N. tombe richieste	1	7	6	5	5
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	2	5	4	4	4
N. esumazioni da effettuare	2	2	4	3	4
N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati su aree	0	0	1	0	0
N. aree occupate	0	0	0	0	0
giorni di confronto apertura	7	7	7	7	7
Indici di Tempo					
Tempo medio predisposizione contratti (minuti)	30	30	30	30	30
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 40.101,09	€ 22.342,57	€ 22.557,38	€ 28.333,68	€ 22.832,72
Proventi per illuminazione votiva	€ 1.618,57	€ 1.690,82	€ 1.791,74	€ 1.700,38	€ 1.791,74
Importo entrate per concessioni cimiteriali	€ 52.740,00	€ 49.770,00	€ 27.200,00	€ 43.236,67	€ 27.200,00
Indici di Qualità					
N. Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airolidi	D6	5%			
Maria Lange	C4	7%			
Tonia Cancellara	C1	7%			
Elisa Pantaleo	B3	5%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Miramonti Patrizia	C1	5%			
Orazio Colombo	A3	10%			
Totale unità operative		0,40			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100,00%	100,00%
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				98,68%	100,00%
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				137,50%	100,00%
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)				0,00%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				30,00	30
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 4,26	€ 3,42
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				152,60%	119,13%
Indicatori di Qualità					
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio sociale				
Ufficio/Centro di Costo	Servizi alla persona				
Processo 2					
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani					
Finalità del Processo					
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Anziani assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N° domande accolte	12	11	15	13	15
N° domande ricevute	14	11	15	13	15
N° anziani assistiti	18	20	19	19	18
N° anziani presenti sul territorio	1.035	1.162	1.119	1.105	1.168
N° utenti	18	20	19	19	18
N. iniziative ricreative realizzate	3	3	3	3	3
Indici di Tempo					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione) in giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 51.930,35	€ 55.054,97	€ 54.801,54	€ 53.928,95	€ 49.621,29
Proventi di competenza	€ 10.436,80	€ 7.287,20	€ 8.324,00	€ 10.500,00	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Valutazione da parte degli operatori	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	
N. visite domiciliari e colloqui	21	21	21	21	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Maria Langè	C4	12%			
Totale unità operative		0,17			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				95,00%	100,00%
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				1,72%	1,54%
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				16,61%	17,48%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (GG.) (dalla data richiesta alla data attivazione)				2,00	2,00
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				19,47%	0,00%
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 2.838,37	€ 2.756,74
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 8,11	€ 7,43
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				0,00%	0,00%
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				80,00%	0,00%
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				110,53%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	TECNICA				
	ATTIVITA' PRODUTTIVE				
	Commercio				
Processo 3					
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)					
Finalità del Processo					
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Esercizi commerciali - Attività Produttive					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.629	6.679	6645,67	6.683
N° domande accolte	40	40	32	37	15
N° domande presentate	40	40	32	37	15
N° attività presenti sul territorio	93	93	101	96	96
Nuove attività insediate	16	16	15	16	5
Attività cessate	16	16	6	13	2
N° commercio di vicinato	11	11	28	17	28
N° attività commerciali	13	13	38	21	38
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	68	68	49	62	49
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 15.458,81	€ 16.226,95	€ 19.455,19	€ 17.046,98	€ 29.583,86
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Massimo Miracca	D1	10%			
Debora Papo	C1	3%			
Piera Garegnani	C4	10%			
Massimo Castrucci	C1	5%			
Marco Cardia	D1	8%			
Agente di P.L.	C1	5%			
Totale unità operative		0,41			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				16,38%	5,21%
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				13,24%	2,08%
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				78,13%	73,68%
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,01	0,01
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				0,00%	0,00%
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,57	€ 4,43
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1"> <tr><td>Area TECNICA E SERVIZI TECNICI ESTERNI</td></tr> <tr><td>Servizio Ambiente</td></tr> <tr><td>Ufficio Ecologia - Ragioneria</td></tr> </table>					Area TECNICA E SERVIZI TECNICI ESTERNI	Servizio Ambiente	Ufficio Ecologia - Ragioneria
Area TECNICA E SERVIZI TECNICI ESTERNI								
Servizio Ambiente								
Ufficio Ecologia - Ragioneria								
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno			
Indici di Quantità								
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683			
Ql. raccolta differenziata	20.642,67	15.539,18	15.753,47	17.311,77	19.249,20			
Ql. RSU raccolti	6.876,80	9.153,70	11.963,35	9.331,28	7.157,30			
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
N° controlli	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	0,00	10,00	0,00	3,33	2,00			
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	27.519,47	24.692,88	27.716,82	26.643,06	26.406,50			
N° utenze servizio raccolta rifiuti	2.866,00	2.922,00	2.938,00	2.908,67	2.838,00			
N° controlli effettuati - SOLLECITI	278,00	246,93	284,00	269,64	440,00			
Km. Territorio	8,64	8,64	8,64	8,64	8,64			
N° illeciti ambientali accertati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00			
N° passaggi raccolta alla settimana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00			
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00			
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 899.467,46	€ 974.484,08	€ 969.076,49	€ 947.676,01	€ 974.912,25			
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 903.490,17	€ 971.605,17	€ 971.035,00	€ 948.710,11	€ 974.823,00			
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00				
Indici di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo				
Giuseppina Colombo	D6	2%						
Miriam Merlotti	C5	4%						
Marco Nebuloni	C1	5%						
Massimo Miracca	D1	15%						
Rosella Giunta	B7	20%						
Patrizia Miramonti	C1	30%						
Debora Papo	C2	17%						
Orazio Colombo	A3	10%						
Totale unità operative		1,03						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa			
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				64,98%	72,90%			
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				0,00%	0,00%			
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi)				0,91%	0,55%			
Produzione rifiuti pro capite (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali raccolti)				9,16	9,30			
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				31,21	50,93			
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				0,00%	0,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				3,00	3,00			
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				2,00	2,00			

Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica		
Costo medio Ql ql. totali raccolti) (costo del processo/	€ 35,57	€ 36,92
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	100,11%	99,99%
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	€ 326,17	€ 343,49
Costo per rifiuti abbandonati servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati) (costo del	€ 0,00	€ 0,00
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 142,44	€ 145,88
Indicatori di Qualità		
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%
% disservizio raccolta rifiuti disservizi segnalati/ n. interventi effettuati) (n.	0,00%	0,00%
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Istruzione				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Istruzione				
Processo 5					
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica					
Finalità del Processo					
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Studenti, famiglie ed insegnanti					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N° alunni materne ed elementari	532	533	548	538	551
N° alunni materne, elementari e medie	730	732	768	743	764
N° domande refezione scolastica accolte	444	447	514	468	476
N° domande refezione scolastica presentate	444	447	514	468	476
N° Utenti refezione scolastica	444	466	514	475	476
N° pasti	62.255	62.505	63.185	62.648	71.540
N° morosi refezione scolastica	130	167	137	145	140
N° domande pre-post scuola accolte	32	35	26	31	20
N° domande pre-post scuola ricevute	32	31	29	31	20
N° iscritti pre-post scuola	32	31	26	30	0
N° morosi pre-post scuola	1	0	0	0	0
N° domande accolte trasporto scolastico	18	15	0	11	0
N° domande presentate trasporto scolastico	18	15	0	11	0
N° Utenti trasporto scolastico	18	0	0	6	0
N° morosi trasporto scolastico	1	0	0	0	0
N° km percorsi	3.765	825	825	1.805	0
Popolazione 3-13 anni	882	822	825	822	0
N° domande centri estivi accolte	0	0	0	0	40
N° domande centri estivi presentate	0	0	0	0	40
N° Utenti centro estivi	0	0	0	0	40
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0
Indici di Tempo					
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti	15	10	8	11,00	8
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10	10	10,00	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 482.404,61	€ 496.532,97	€ 512.190,39	€ 497.042,66	€ 483.540,09
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 239.424,96	€ 260.414,30	€ 257.656,72	€ 252.498,66	€ 292.882,00
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 256.055,98	€ 263.091,65	€ 274.646,97	€ 264.598,20	€ 302.498,63
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 4.028,00	€ 4.028,00	€ 3.800,00	€ 3.952,00	€ 4.000,00
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 4.820,00	€ 6.120,00	€ 3.800,00	€ 4.913,33	
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 2.076,65	€ 2.076,65	€ -	€ 1.384,43	
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 19.772,49	€ 9.151,01	€ -	€ 9.641,17	
Proventi di competenza centri estivi	€ -	€ -	€ -	€ -	-
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ -	€ -	€ -	€ -	-
Indici di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	0	0,00	0
N. reclami	0	0	1	0,33	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoldi	D6	10%			
Maria Langè	C4	7%			
Maria Emma Clivio	C5	25%			
Maria Pertile	B3	8%			
Miriam Merlotti	C5	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
		0,54			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				88,28%	86,39%
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)				101,09%	100,00%
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)				5,52%	0,00%
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)				0,81%	0,00%
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				#DIV/0!	0,00%
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)				0,00%	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				28,48%	27,13%
Indicatori di Efficacia temporale					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)				11,00	8,00

Ore di prestazione settimanali erogate	10	10
Indicatori di Efficienza Economica		
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	95,43%	96,82%
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 4,22	€ 4,23
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,19	€ 0,13
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	80,43%	#DIV/0!
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 165,62	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	14,36%	#DIV/0!
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 5,34	#DIV/0!
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	#DIV/0!	0,00%
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	#DIV/0!	€ -
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 74,71	€ 72,35
Indicatori di Qualità		
% gradimento (da customer satisfaction)	0,00%	0,00%
media reclami (reclami/utenti)	0,00	0,00

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Demografico				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Anagrafe				
Processo 6					
Gestire i servizi demografici					
Finalità del Processo					
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
Ore apertura settimanale	20,00	20,00	20	20,00	20,00
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2	2,00	2,00
N. pratiche	978	1.053	1.707	1.246	1.200
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	22	71	173	89	100
n. certificati	2.693	2.870	2.778	2.780	2.800
Indici di Tempo					
Tempo medio di attesa allo sportello - minuti	5	5	5	5,00	5
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 133.719,44	€ 103.957,18	€ 98.529,16	€ 112.068,59	€ 81.348,40
N° pratiche	978	1053	1.707	1246	1200
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoidi	D6	10%			
Tonia Cancellara	C1	80%			
Pantaleo Elisa	B3	80%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Agente di P.L.	C1	10%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,90			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				55,56%	55,56%
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				18,73%	17,96%
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)				3,19%	3,57%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)				5,00	5,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 16,84	€ 12,17
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 89,94	€ 67,79
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Polizia Locale				
Servizio	Servizio Polizia Municipale				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Locale				
Processo 7					
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione					
Finalità del Processo					
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini e utenti della strada					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653	6.683
Km strade territorio	33	33	33	33	33,00
N. agenti	3	3	2	3	2
N. ore di attività di controllo stradale (annuale)	100,00	100,00	100	100,00	
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	2,00	2,00	2	2,00	10,00
N. ore attività complessive pl settimanali	35,00	35,00	35	35,00	35,00
N. ore di vigilanza serale	24,00	30,00	20	24,67	0,00
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	15,00	24,00	16	18,33	15,00
N. ore vigilanza sul territorio	375,00	420,00	280	358,33	780,00
N. sinistri	1	3	4	3	8
N. controlli C.d.S.	85	0	60	48	100
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	22	48	29	33	25
N. violazioni globali al C.d.S.	194	198	90	161	50
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	0	0	0	0	0
Popolazione 25-64 anni	3.633	3.814	3.774	3.740	3.550
N. ore servizi prossimità settimanale	8,00	6,00	6	6,67	10,00
N. abusi accertati	0	1	1	1	4
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	1	9	6	5	11
N. controlli attività produttive	0	1	2	1	5
N. attività produttive	280	260	250	263	271
N. controlli su cantieri	1	9	3	4	6
N. cantieri aperti	5	9	0	5	0
N. controlli su attività edilizia	5	9	6	7	2
N. attività edilizie	10	9	6	8	10
N. infrazioni sicurezza stradale	194	198	90	161	7
N. sanzioni sicurezza stradale	194	198	90	161	7
N. sanzioni attività edilizie e produttive	0	0	0	0	0
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	0	0	0	0	0
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	5,00	4,00	4,00	4,33	
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	5,00	10,00	10,00	8,33	
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive - minuti (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00	15,00	15,00	
Indici di Costo					
Proventi di competenza sanzioni sicurezza (c.d.s.)	€ 9.797,00	€ 7.220,59	€ 4.800,00	€ 7.272,53	€ 15.000,00
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Costo del processo	€ 155.928,67	€ 149.874,29	€ 168.435,90	€ 158.079,62	€ 200.504,90
Indici di Qualità					
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	0,00	0,00	0,00	0,00	
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Marco Cardia	D1	79%			
Massimo Castrucci	C1	75%			
Piera Garegnani	C4	85%			
Cinzia Poianella	B6	55%			
Agente di P.L.	C1	75%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	3,69		
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia			
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)		5,71%	28,57%
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)		0,48	#DIV/0!
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)		3,03	0,00
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)		0,08	0,24
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)		20,54%	50,00%
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)		52,38%	42,86%
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)		6,88%	0,00%
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)		2.495,00	3.341,50
% servizio di prossimità settimanale servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale	(n. ore	19,05%	28,57%
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)		12,50%	36,36%
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)		0,38%	1,85%
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)		92,86%	#DIV/0!
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)		80,00%	20,00%
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)		4,33	0,00
		8,33	0,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (minuti) (esclusi tempi di terzi)		15,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)		€ 45,26	€ 2.142,86
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)		#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)		€ 23,76	€ 30,00
Indicatori di Qualità			
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		0,00%	0,00%
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)		0,00%	0,00%
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)		#DIV/0!	#DIV/0!

Comune di					
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizi Alla Persona				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Sociale				
Processo 8					
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili					
Finalità del Processo					
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Diversamente abili e loro famiglie					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N. domande accolte	15	14	15	14,67	0
N. domande presentate ammissibili	15	14	15	14,67	0
N. utenti servizio	15	15	18	16,00	18
N. utenti	15	15	18	16,00	18
N. unità operative del processo	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
N. unità operative totali	21,00	20,00	20,00	20,33	20,00
Progetti Legge 162	0	0	0	0,00	0
Indici di Tempo					
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione	5	5	5	5,00	5
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 89.487,23	€ 93.861,18	€ 83.619,25	€ 88.989,22	€ 87.737,68
Proventi di competenza	€ -	€ -	€ -	€ -	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valutazione parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	3%			
Maria Langè	C4	3%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,06			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)				100,00%	#DIV/0!
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)				100,00%	100,00%
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				0,30%	0,30%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)				5,00	5,00
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00%
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)				€ 5.561,83	€ 4.874,32
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 13,38	€ 13,13
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				0,00%	0,00%
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizi Alla Persona				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Sociale				
Processo 9					
Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori					
Finalità del Processo					
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, nonché 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					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
n. casi seguiti	15	19	17	17	20
n. segnalazioni	15	15	15	15	15
N° minori assistiti	14	23	17	18	20
N° minori presenti sul territorio	1.266	1.271	1.342	1.293	1.331
n. affidi + comunità	3	3	7	4	7
N° utenti complessivi (e <u>Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)</u>)	18	25	26	23	26
	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
N° utenti servizi infanzia/giovani	1266,00	1271,00	1.342	1293,00	1331,00
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.)	1.266	1.271	1.342	1.293	1.331
Indici di Tempo					
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi	15	10	10	11,67	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 75.248,90	€ 68.976,31	€ 68.115,48	€ 70.780,23	€ 66.333,35
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -		€ -	
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani	€ -	€ -		€ -	
Indici di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	2%			
Maria Langè	C4	1%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,04			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)				113,33%	133,33%
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)				1,39%	1,50%
% allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)				0,00%	35,00%
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)				11,67	10,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 3.077,40	€ 2.551,28
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				0,00%	0,00%
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani)				€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 10,64	€ 9,93
Indicatori di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%
% gradimento				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Patrimonio				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Patrimonio				
Processo 10					
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)					
Finalità del Processo					
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegantari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
n. immobili locati	18	18	18	18	
n. totale immobili locabili	18	18	18	18	
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	
n.concessioni rilasciate	0	5	3	3	
n. richieste concessioni pervenute	0	5	3	3	
Indici di Tempo					
Tempo medio Rilascio concessioni	30	30	30	30,00	
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 17.853,37	€ 19.886,07	€ 20.304,52	€ 19.347,99	€ 22.559,33
provento complessivo locazione	€ 17.849,40	€ 17.973,57	€ 19.595,48	€ 18.472,82	€ 18.501,48
Mq immobili	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40
Valore complessivo immobili	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 17.849,40	€ 17.973,57	€ 19.595,48	€ 18.472,82	€ 18.501,48
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 17.853,37	€ 19.886,07	€ 20.304,52	€ 19.347,99	€ 22.559,33
Indici di Qualità					
N. totale immobili di proprietà	18	18	18	18	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Maria Langè	C4	5%			
Giuseppina Colombo	D6	3%			
Marco Nebuloni	C1	6%			
Miracca Massimo	D1	5%			
Debora Papo	C2	4%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,28			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				100,00%	#DIV/0!
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)				0,00%	0,00%
% rilascio concessioni (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				0,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00
Tempo medio Rilascio concessioni				30,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 2,91	€ 3,38
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)				€ 13,13	€ 13,15
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)				€ 13,75	€ 16,03
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 13,13	€ 13,15
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				95,48%	82,01%
Indicatori di Qualità					
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				100,00%	#DIV/0!

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Cultura				
Ufficio/Centro di Costo	Biblioteca				
Processo 11					
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					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
Utenti reali	930	971	1.050	984	1060
N. prestiti	16.364	16.824	17.372	16.853	17.500
n.ro ore apertura settimanale	25,00	25,00	25	25,00	25,00
Patrimonio	23.002	23.542	23.542	23.362	23.700
n. prestiti con prenotazione on line %	7	8	10	8	10
N. utenti	770	814	852	812,00	860,00
Indici di Tempo					
Tempo medio attesa prestito(in minuti)	5	5	5	5,00	5
tempo medio attesa per interprestito - in giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 88.673,16	€ 83.945,17	€ 78.227,49	€ 83.615,27	€ 86.795,57
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 951,08	€ 868,60	€ 739,16	€ 852,95	€ 1.000,00
Spesa acquisto libri	€ 7.148,90	€ 71.498,90	€ 7.243,50	€ 28.630,43	
Indici di Qualità					
% gradimento iniziative promozione (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	3%			
Maria Emma Clivio	C5	55%			
Maria Pertile	B3	80%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,43			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				14,78%	15,86%
Media prestiti (prestiti/utenti reali)				17,13	16,51
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				69,44%	69,44%
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)				253,31%	261,86%
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)				72,14%	73,84%
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				0,05%	0,06%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa per il prestito				5,00	5,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 4,96	€ 4,96
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 12,57	€ 12,99
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,13	€ 0,15
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 4,30	€ -
Indicatori di Qualità					
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Segreteria				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria				
Processo 12					
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 di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
N. notiziari pubblicati nell'anno	5	2	1	3	2
n.ro ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N. richieste evase URP	22	30	41	31	45
N. richieste pervenute URP	22	30	41	31	45
N. iscritti newsletter	78	84	91	84	95
N. richieste evase on-line	17	21	16	18	16
N. richieste totali pervenute	17	21	16	18	16
N. pubblicazioni Sito	136	162	171	156	180
Indici di Tempo					
Tempo medio di evasione richieste - minuti	5	5	5	5,00	5
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 80.009,25	€ 77.079,66	€ 82.876,63	€ 79.988,51	€ 88.453,70
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoidi	D6	10%			
Maria Langè	C4	16%			
Fulvio Conca	B6	25%			
Tonia Cancellara	C1	8%			
Elisa Pantaleo	B3	5%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Cinzia Poianella	B6	40%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,09			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				55,56%	55,56%
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%
% copertura newsletter cittadini				(n. iscritti/	1,27%
				(n.	1,42%
% evasione richieste on-line richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute)				100,00%	100,00%
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				13,03%	15,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di evasione richieste				5,00	5
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 12,02	€ 13,24
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni				
	Servizio Territorio				
	Ufficio Tecnico				
Processo 13					
Gestire la pianificazione territoriale					
Finalità del Processo					
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
Mq territorio	8.640.000	8.640.000	8.640,00	5.762.880	8.640,00
Mq edificati	583.500,00	584.500,00	586.118,00	584.706,00	586.372,00
Mq recupero edifici esistenti	1.000,00	800,00	374,80	724,93	240,00
Mq nuove edificazioni	1.500,00	1.000,00	1618,00	1.372,67	254,00
Mq non edificabili	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00
N. piani attuativi approvati	0	0	0,00	0,00	0,00
N. piani attuativi presentati	0	0	2,00	0,67	2,00
Indici di Tempo					
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90
Indici di Costo					
Costo complessivo del processo	€ 48.586,61	€ 46.389,45	€ 42.218,23	€ 45.731,43	€ 115.127,42
N. unità operative del processo	0,95	0,70	0,70	0,78	0,90
Indici di Qualità					
% di gradimento	0	0	0	0,00	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Massimo Miracca	D1	40%			
Rosella Giunta	B7	30%			
Debora Papo	C2	20%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,90			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				10,15%	6786,71%
Tasso di recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq recupero)				52,81%	94,49%
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				121,02%	80719,42%
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				0,00%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento di sospensione Enti terzi (a netto)				90,00	90,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 6,87	€ 17,23

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area contabilità e tributi				
Servizio	Servizio Contabilità				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Ragioneria				
Processo 14					
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato					
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					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Amministratori/Funzionari					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
n. variazioni di bilancio	3	4	4	4	3
n. capitoli di bilancio	476	472	475	474	482
n. fatture gestite in uscita	799	662	625	695	892
n. fatture gestite in entrata	30	36	10	25	5
n. Totale atti pervenuti	648	1213	1005	955	586
n. pareri emessi	433	457	452	447	535
N° richieste evase	734	770	713	739	720
N° richieste pervenute	734	770	713	739	720
N° unità operative del processo	3	2,67	2,67	2,78	2,67
Numero mandati emessi	2.140	1.830	1998	1.989	1.930
Numero reversali emesse	2.373	2.623	2465	2.487	2.719
Numero impegni registrati	1.756	1.732	521	1.336	1.200
Numero accertamenti registrati	365	356	89	270	85
N. unità operative totali	20,77	19,00	19,00	19,59	20,00
Indici di Tempo					
Tempo medio pareri regolarità contabile - minuti	2	2	2	2,00	2
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso - giorni	3	3	3	3	5
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento - giorni	30	30	30	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici - giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 184.796,43	€ 175.874,04	€ 192.462,72	€ 184.377,73	€ 194.796,42
Importo acquisti di economato	€ 5.815,87	€ 8.370,17	€ 3.761,06	€ 5.982,37	€ 4.132,20
Spese correnti	€ 4.104.250,39	€ 4.066.556,99	€ 3.982.460,52	€ 4.051.089,30	€ 4.240.909,81
Indici di Qualità					
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. determine sospese	0	0	0	0	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	9%			
Maria Langè	C4	16%			
Giuseppina Colombo	D6	44%			
Miriam Merlotti	C5	45%			
Marco Nebuloni	C1	36%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,50%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Capacità programmatrice (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				0,77%	0,62%
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (pareri emessi / atti pervenuti)				46,82%	91,30%
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				100,00%	100,00%
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				14,19%	13,35%
Indicatori di Efficacia temporale					

Tempo medio pareri regolarità contabile	2,00	2,00
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00%
Tempo medio dell'emissione della reversele d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	5
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	2	2
Indicatori di Efficienza Economica		
Costo pro capite del processo (processo/popolazione)	(costo complessivo del € 27,71	€ 29,15
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	€ 9.411,83	€ 9.739,82
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,15%	0,10%
Indicatori di Qualità		
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizi Alla persona				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Sociale				
Processo 15					
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali					
Finalità del Processo					
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Persone in difficoltà economica e sociale					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
N. richieste contributi accolte	44	43	68	52	70
N. richieste contributi presentate ammissibili	44	43	68	52	70
N. richieste contributi presentate	48	47	76	57	70
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)	0,66%	0,65%	1,02%	0,78%	1,05%
Popolazione maggiore di 18 anni	5.363	5.381	5.337	5.360	5.352
N° unità operative del processo	2	2	2	2	2
N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale	309	360	396	355	400
N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale	61	70	186	105,67	200
N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale	33	48	52	44	50
N° domande accolte sostegno locazione	37	9	31	26	28
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	11	33	29	24,33	16
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	5	5	5	5,00	5
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale - giorni	3	3	3	3,00	3
Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale	9	9	9	9,00	9
Ore/giorni di confronto apertura	36	36	36	36,00	36
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	90	90	90	90,00	90
Indici di Costo					
N. soggetti beneficiari contributi	33	28	25	29	30
Costo del processo	€ 287.252,91	€ 313.459,64	€ 323.482,75	€ 308.065,10	€ 403.390,12
importo entrate proprie comunali	€ 4.754.038,94	€ 4.870.678,30	€ 4.738.148,77	€ 4.787.622,00	€ 4.571.729,76
importo contributi erogati	€ 8.234,10	€ 6.885,68	€ 7.772,95	€ 7.630,91	€ 9.724,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/oa al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoldi	D6	3%			
Maria Langè	C4	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,08			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				0,16%	0,21%
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)				6,62%	7,47%
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale)				238,35%	400,00%
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				105,48%	175,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo gg				5,00	5,00
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				3	3
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				25,00%	25,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				90	90
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 266,19	€ 324,13

Costo unitario (costo del processo/ n. utenti in carico al servizio)	€ 172,13	€ 194,48
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)	€ 46,30	€ 60,36
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	0,00%	0,00%
Indicatori di Qualità		
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio tributi				
	Ufficio Tributi				
Processo 16					
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative					
Finalità del Processo					
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Amministratori/ Contribuenti					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
N. morosi	278	421	297	332	440
N. contribuenti TIA	2866	2922	2938	2909	2838
Totale recupero evasione ICI	€ 121.536,00	€ 127.183,00	€ 162.910,00	€ 137.209,67	€ 85.000,00
Totale Entrate ICI - IMU - TASI	€ 1.592.281,32	€ 1.214.337,79	€ 1.424.504,69	€ 1.410.374,60	€ 1.432.866,36
Totale recupero evasione TARSU - TIA	€ 18,34	€ -	€ -	€ 6,11	€ 2.500,00
Totale Entrate TARSU - TIA	€ 903.490,17	€ 971.605,17	€ 971.035,00	€ 948.710,11	€ 974.823,00
Totale recupero imposta pubblicitaria	€ 326,00	€ 300,00	€ 300,00	€ 308,67	€ 200,00
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 6.077,48	€ 2.121,89	€ 2.770,41	€ 3.656,59	€ 6.634,40
Indici di Tempo					
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	
Indici di Costo					
34762					
Totale importo riscosso a seguito accertamenti competenza ICI-TIA	€ 38.208,32	€ 36.522,55	€ 48.343,00	€ 41.024,62	€ 25.000,00
Totale importo accertato di competenza ICI e TIA	€ 59.000,00	€ 127.183,00	€ 59.000,00	€ 81.727,67	€ 87.500,00
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 al 31,12	€ 1.011.861,19	€ 1.149.650,37	€ 964.726,05	€ 1.042.079,20	€ 383.279,52
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 873.394,63	€ 1.011.861,19	€ 1.149.650,37	€ 1.011.635,40	€ 379.523,52
Costo del processo	€ 212.397,20	€ 226.142,83	€ 204.601,44	€ 214.380,49	€ 151.517,06
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	229	0	0	76	429
N. crediti in sofferenza	0	0	0	0	0
Importo sanzioni incassate di competenza per violazioni cds	€ 2.000,00	€ 6.500,00	€ 4.800,00	€ 4.433,33	€ 4.500,00
Importo sanzioni accertate di competenza per violazioni cds	€ 41.357,37	€ 7.220,59	€ 4.800,00	€ 17.792,65	€ 15.000,00
Indici di Qualità					
N. rettifiche effettuate	9	8	9	9	5
N. avvisi di accertamento ICI	398	274	263	312	250
N. ricorsi accolti per l'ente	0	1	3	1	1
Totali ricorsi gestiti	0	1	3	1,33	3
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giuseppina Colombo	D6	20%			
Miriam Merlotti	C5	17%			
Marco Nebuloni	C1	27%			
Rosella Giunta	B7	8%			
Marco Cardia	D1	13%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Agente di P.L.	C1	10%			
Piera Garegnani	C4	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,10			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (morosi/contribuenti)				11,41%	15,50%
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				9,73%	5,93%
Tasso recupero evasione TARSU / TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)				0,00%	0,26%
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)				8,44%	3,01%
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				60,00	0,00

Indicatori di Efficienza Economica		
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 32,22	€ 22,67
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	50,20%	28,57%
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.	103,01%	100,99%
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	0,00%	0,00%
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	24,92%	30,00%
Indicatori di Qualità		
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	2,78%	2,00%
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area SERVIZI TECNICI E SERVIZI TECNICI ESTERNI				
Servizio	Servizio Tecnico				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico				
Processo 17					
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					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
n.ro ore apertura (3 gg sett)	13	13	13	13,00	13
N. domande accolte	122	83	92	99	81
N. domande presentate ammissibili	122	83	92	99	81
N. integrazioni accolte	70	50	50	57	40
N. integrazioni richieste	70	50	50	57	40
N° richieste accesso atti evase	50	65	91	69	70
N° richieste accesso atti ricevute	50	65	91	69	70
N° controlli DIA/SCIA/CEL/CS	80	79	64	74	64
N° DIA/SCIA/CEL/CS presentate	80	79	64	74	64
N° idoneità alloggio	13	6	8	9	7
Indici di Tempo					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio controllo SCIA (in giorni)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	60	60	60	60,00	60
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	15	10	10	11,67	10
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0
N° pratiche ricevute	0	0	0	0	0
Indici di Costo					
N° pratiche evase	112,00	83,00	92,00	96	81,00
Costo del processo	€ 25.409,92	€ 25.419,03	€ 19.317,23	€ 23.382,06	€ 21.985,89
Oneri urbanizzazione	€ 145.494,75	€ 48.484,46	€ 141.706,15	€ 111.895,12	€ 165.000,00
N° titoli abilitativi rilasciati	9	4	9	7	11
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	0	0	0	€ -	0
Indici di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0
n. pratiche di diniego	0	0	0	0	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Massimo Miracca	D1	15%			
Debira Papo	C2	9%			
Rosella Giunta	B7	20%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,46			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				13,00	13,00
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)				(N. richieste) 100,00%	100,00%
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)				(N° richieste) 100,00%	100,00%
Grado di controllo DIA (DIA presentate)				(n. controlli DIA / 100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					

Tempo di abbattimento DIA (in gg)	Comune di	30,00	30,00
Tempo medio controllo SCIA		30,00	30,00
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)		60,00	60,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		11,67	10,00
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute)	(n. pratiche evase in	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)		€ 244,41	€ 271,43
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri	€ 15.258,43	€ 15.000,00
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni	€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 3,51	€ 3,29
Indicatori di Qualità			
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SERVIZI GENERALI				
Servizio	ISTRUZIONE				
Ufficio/Centro di Costo	SCUOLA				
Processo 18					
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa					
Finalità del Processo					
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N. ore per attività integrative (annuali)	363	360	360	361,00	360
N° ore sostegno (settimanali)	63	62	63	62,67	70
N° progetti accolti	11	11	9	10	10
N° progetti presentati	11	11	9	10	10
N° alunni hp	7	7	9	8	10
N° alunni (compreso scuola secondaria secondo grado)	1097	1.097	1.204	1133	1216
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)	10	10	10	10,00	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 47.421,88	€ 49.393,75	€ 48.189,30	€ 46.060,89	
Importo finanziamento erogato a totale	€ 35.063,64	€ 25.805,65	€ 23.000,00	€ 27.956,43	€ 25.000,00
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
N. classi partecipanti	29	29	28	29	
N. totale classi	43	43	44	43	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	5%			
Maria Emma Clivio	C5	10%			
Maria Pertile	B3	5%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	1%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,24			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				817,39%	700,00%
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)				10,00	10,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 24,68	€ 20,56
Costo pro capite del processo (del processo/ popolazione) (costo complessivo)				€ 4,20	€ 3,74
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				66,15%	#DIV/0!

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Cultura				
Ufficio/Centro di Costo	Cultura				
Processo 19					
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche					
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)					
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; 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; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinio; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</p>					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
N. domande contributi accolte	4	4	6	5	8
N. domande contributi presentate ammissibili	4	4	6	5	8
N. domande patrocinio accolte	3	3	4	3	4
N. domande patrocinio ammissibili	3	3	4	3	4
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	2	2	2	2	2
N° impianti esistenti	2	2	2	2	2
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	27	27	27	27	27
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	27	27	27	27	27
n. utenti degli impianti sportivi	200	200	250	217	250
N. iniziative finanziate complessivamente	38	33	40	37	40
N. iniziative organizzate sul territorio	39	43	40	41	40
N. iniziative culturali	14	16	13	14	20
N. iniziative sportive	3	4	4	4	4
N. iniziative ricreative	19	20	20	20	20
N. iniziative turistiche	3	3	3	3	3
Totale partecipanti alle iniziative culturali	358	500	500	453	600
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative	4.800	5000	4000	4.600	5.000
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive	480	600	500	527	500
N° partecipanti iniziative turistiche	244	1500	1500	250	2000
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15,00	10
Indici di Costo					
Importo contributi complessivamente erogati		€ 5.300,00	€ 3.500,00	€ 2.933,33	€ 6.800,00
N. beneficiari	4	4	5	4	3
Costo processo	€ 113.921,73	€ 93.532,37	€ 100.390,65	€ 102.614,92	€ 93.854,62
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 2.835,00	€ 2.930,00	€ 2.923,33	€ 2.896,11	€ 2.930,00
Importo sponsorizzazioni	€ 11.599,50	€ 5.252,00	€ -	€ 5.617,17	€ -
Costo complessivo delle iniziative ricreative	€ 18.542,81	€ 14.699,83	€ 21.795,40	€ 18.346,01	€ 15.000,00
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 5.908,83	€ 5.700,54	€ 5.799,16	€ 5.802,84	€ 5.800,00
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 5.672,20	€ 837,20	€ 1.578,20	€ 2.695,87	€ 3.900,00
Indici di Qualità					
N. Iniziative organizzate con associazioni	4	8	9	7,00	10
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	37	39	40	38,67	47
% gradimento (indagine)	0	0	0	0,00	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	10%			
Maria Langè	C4	8%			
Fulvio Conca	B6	5%			
Maria Emma Clivio	C5	10%			
Maria Pertile	B3	7%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	0,44	Comune di	
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia			
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)		100,00%	100,00%
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)		100,00%	100,00%
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)		95,08%	117,50%
Media partecipazione alle iniziative culturali (N. iniziative culturali) / N. partecipanti	(N. partecipanti)	32	30
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)		90,98%	100,00%
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)		32	30
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)		234	250
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)		144	125
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)		83,86%	91,28%
Tasso di accesso agli impianti sportivi settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura	(ore)	100,00%	100,00%
Grado di utilizzabilità degli impianti attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	(n. convenzioni)	166,67%	200,00%
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)		3,26%	3,74%
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)		83	667
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio erogazione contributo (in giorni)		15,00	15,00
Tempo medio erogazione patrocinio (in giorni)		15,00	10,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)		€ 676,92	€ 2.266,67
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)		€ 6,40	€ 4,88
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative)		€ 3,99	€ 3,00
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)		€ 11,02	€ 11,60
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)		€ 10,78	€ 1,95
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)		5,47%	0,00%
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 15,42	€ 14,04
Indicatori di Qualità			
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)		18,10%	21,28%
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni</i>				
Servizio	<i>Lavori Pubblici</i>				
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ufficio Tecnico</i>				
Processo 21					
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio					
(include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)					
Finalità del Processo					
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Amministratori e fruitori dei beni					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N. manutenzioni ordinarie effettuate	300	250	450	333	500
N. manutenzioni ordinarie programmate	150	150	100	133	100
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	30	50	55	45	50
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	15	30	10	18	10
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	55	70	70	65	80
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	50	60	60	57	60
N. richieste intervento pervenute	40	40	35	38	30
N. richieste intervento evase	40	40	35	38	30
Km strade del patrimonio	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
Km manutenzioni effettuate	1	2	3	2,00	3
Mq verde pubblico	311.253,00	311.253,00	311.253,00	311.253,00	311.253,00
Mq territorio	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00
Km strade illuminate	8,90	8,90	8,90	8,90	8,90
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	2	2	1	1,67	1
Tempo medio di sopralluogo (in minuti)	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 476.196,53	€ 474.689,70	€ 494.398,83	€ 481.761,69	€ 450.122,11
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 106.273,40	€ 100.623,27	€ 101.678,79	€ 102.858,49	€ 102.700,00
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 110.000,00	€ 102.700,00	€ 102.700,00	€ 105.133,33	€ 102.700,00
Mq patrimonio	19.516,00	19.517,27	19.516,56	19.516,61	19.516,61
Valore complessivo immobili di proprietà	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Costo segnaletica	€ 8.710,88	€ 902,57	€ 5.475,32	€ 5.029,59	€ 1.875,00
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 100.430,00	€ 100.430,00	€ 100.430,00	€ 100.430,00	€ 93.000,00
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 100.430,00	€ 100.430,00	€ 100.430,00	€ 100.430,00	€ 93.000,00
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 184.165,17	€ 215.601,84	€ 236.644,82	€ 212.137,28	€ 219.677,00
Indici di Qualità					
N. ricorsi e/o segnalazioni	15	40	25	27	20
N. interventi effettuati	200	250	250	233	250
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Miriam Merlotti	C5	7%			
Massimo Miracca	D1	5%			
Rosella Giunta	B7	22%			
Patrizia Miramonti	C1	25%			
Debora Papo	C2	28%			
Orazio Colombo	A3	80%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	1,67	Comune di	
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente
Indicatori di Efficacia			Performance attesa
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)			
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)			250,00%
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)			500,00%
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)			245,45%
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)			114,71%
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)			100,00%
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)			10,00%
Verde procapite (mq verde/popolazione)			6,67%
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di intervento su segnalazione			2
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)			1
Indicatori di Efficienza Economica			
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)			97,84%
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)			€ 5,27
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)			€ 5,26
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)			100,00%
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)			€ 1.333,33
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)			€ 167,65
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)			€ 72,41
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)			€ 0,32
			€ 23.835,65
Indicatori di Qualità			
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)			0,75%
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)			11,43%
			8,00%

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni				
Servizio	Lavori Pubblici				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico				
Processo 22					
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie					
Finalità del Processo					
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6653,33	6.683
N. manutenzioni straordinarie effettuate	20	15	20	18,33	15
N. manutenzioni straordinarie programmate	20	10	5	11,67	5
N. nuove opere realizzate	1	4	2	2,33	2
N. nuove opere programmate	2	9	0	3,67	2
N. incontri con i cittadini	30	100	100	76,67	100
N. opere rilevanti	3	4	2	3,00	0
N. progettazioni interne	0	1	1	0,67	0
N. progettazioni totali	3	5	2	3,33	0
Indici di Tempo					
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0
N. interventi programmati	20	10	5	11,67	5
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100%	100%	100,00%	100,00%
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 63.525,60	€ 57.502,12	€ 30.398,94	€ 50.475,55	€ 35.721,99
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 42.667,03	€ 15.360,30	€ 220.000,00	€ 92.675,78	€ 3.901.390,49
Importo Titolo II Bilancio	€ 128.509,52	€ 101.179,60	€ 541.756,91	€ 257.148,68	€ 4.021.639,59
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 33.005,65	€ 41.300,00	€ 373.849,99	€ 149.385,21	€ 138.198,08
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 33.005,65	€ 54.300,00	€ 375.000,00	€ 154.101,88	€ 163.198,08
Indici di Qualità					
N°. ricorsi e/o segnalazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° interventi effettuati	20,00	20,00	20,00	20,00	15,00
N° opere realizzate	1	3	3	2,33	2
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	6%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Massimo Miracca	D1	10%			
Debora Papo	C2	19%			
Patrizia Miramonti	C1	40%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,80			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				157,14%	300,00%
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				63,64%	100,00%
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				3,91%	0,00%
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				20,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				100,00%	100,00%
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				96,94%	84,68%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 7,59	€ 5,35
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				36,04%	97,01%
Indicatori di Qualità					

Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area contabilità e tributi				
Servizio	Servizio Contabilità				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Risorse Umane				
Processo 23					
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.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Dipendenti					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	2,67
N. unità operative	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00
N. ore straordinario remunerate	719	654	623	665	610
N. ore straordinarie massimo autorizzabili retribuite	880	880	880	880	880
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	320	309	306	312	307
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	36	33	26	29	31
Indici di Tempo					
Tempo medio rilascio certificazioni minuti	2	2	2	2,00	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 24.297,20	€ 25.330,43	€ 23.078,01	€ 24.235,21	€ 22.653,09
N. cedolini	320	309	306	312	307
Indici di Qualità					
N. dirigenti	0	0	0	0	0
N. posizioni organizzative	4	4	4	4	4
giorni di assenza	1.128	1.137	525	930	402
Tot. giornate lavorative	5.332	5.083	5.133	5.183	5.232
% gradimento (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. variazioni-anomalie	1	1	1	1	1
N. registrazioni	745	570	566	627	450
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Giuseppina Colombo	D6	15%			
Miriam Merlotti	C5	14%			
Marco Nebuloni	C1	9%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,43			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				10,53%	14,05%
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)				350,18	351,74
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				75,60%	69,32%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di rilascio certificazioni				2,00	2,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 77,76	€ 73,79
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 3,64	€ 3,39
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 1.275,54	€ 1.192,27
Indicatori di Qualità					
Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative (n. posizioni)				21,05%	21,05%
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)				17,94%	7,68%

% rettifiche anomalie/ n. registrazioni	(n. variazioni-	0,16%	0,22%
Indagine di gradimento interno (customer)		0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Affari generali				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria				
Processo 24					
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi					
Finalità del Processo					
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Uffici comunali / Organi istituzionali					
Indici					
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.629	6.652	6.679	6.653	6.683
N. unità operative del processo	3,00	3	3	3,00	3,00
N. totale unità operative	19,00	20	20	19,67	19,00
N° incontri istituzionali	7	6	12	8	12
N° partecipanti incontri istituzionali	50	50	200	100	200
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	2.373	2596	2796	2.588	2.820
N. atti protocollati complessivamente	8.663	8756	9337	8.919	9.930
N. atti da archiviare	4.280	4212	4300	4.264	4.300
N. atti archiviati	4.280	4212	4300	4.264	4.300
N. postazioni hardware (PC) a totale	23,00	20	21	21,33	23,00
N. totale interventi su Sistemi informativi	18,00	22	28	22,67	30,00
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	12,00	22	28	20,67	30,00
N. fornitori software	4,00	4	4	4,00	4,00
Indici di Tempo					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	10,00	7,00	7,00	8,00	7,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	0,5	0,5	0,67	0,5
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente - minuti	8	8	8	8,00	8
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico - minuti	15	15	15	15,00	30
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 304.889,78	€ 139.533,26	€ 136.095,96	€ 193.506,33	€ 200.401,17
Totale costo canoni manutenzione software	€ 9.800,00	€ 11.530,00	€ 12.433,00	€ 11.254,33	€ 14.775,81
N. applicativi	6	6	6	6,00	5
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 5.400,00	€ 5.400,00	€ 6.500,00	€ 5.766,67	€ 7.320,00
Indici di Qualità					
% gradimento da indagine interna	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	1
N. errori di smistamento atti	0	0	0	0,00	3
N. interventi risolti S.I.	27	30	28	28,33	30
N. segnalazioni S.I. ricevute	27	30	28	28,33	30
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	15%			
Maria Langè	C4	20%			
Fulvio Conca	B6	70%			
Tonia Cancellara	C1	5%			
Pantaleo Elisa	B3	10%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	1%			
Marco Nebuloni	C1	6%			
Cinzia Poianella	B6	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,34			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					

% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	15,25%	15,79%
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	12	17
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente) (n. atti)	29,02%	28,40%
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare) (n. atti)	100,00%	100,00%
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	108,47%	121,05%
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	91,18%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale		
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	8,00	7,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (in giorni) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	0,67	0,50
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	8,00	8,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (in minuti)	15,00	30,00
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (in minuti)	30,00	30,00
Indicatori di Efficienza Economica		
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 29,08	€ 29,99
Costo canoni di manutenzioni sw canoni manutenzione software/ n. applicativi) (totale costo)	€ 1.875,72	€ 2.955,16
Costo canoni di manutenzioni hw canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale costo)	€ 270,31	€ 318,26
Indicatori di Qualità		
% gradimento (indagine interna)	0,00%	0,00%
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	1
N. errori di smistamento atti	0	3
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	100,00%	100,00%