

Comune di Arconate

Provincia di Milano

Piano Performance

adottato con delibera G. C. n.68 in data 15/07/2011

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Francesco Mazzarella

IL SINDACO
Sen. Mario Mantovani

Premessa:

Il presente Piano viene redatto, secondo quanto previsto dall'art. 10, del D. lgs 150/09, al fine di assicurare "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'ente". Il Piano è un documento programmatico ove sono riportati:

a) gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'ente;

b) gli indicatori per la misurazione e la valutazione con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi;

Il piano è stato redatto mediante la collaborazione delle struttura politica e tecnica dell'ente. La struttura politica dell'ente nelle persone degli Amministratori hanno esercitato un ruolo di indirizzo nella predisposizione dello stesso. La struttura tecnica dell'ente nelle persone dei Responsabili di Settore ha svolto un ruolo operativo nella sua predisposizione.

Quanto agli obiettivi contenuti nel presente Piano, gli stessi sono stati predisposti in modo tale da rispondere a quanto più possibile alle esigenze e ai bisogni dei cittadini della nostra comunità e pertanto sono stati individuati avendo come criterio guida la rilevanza e la loro pertinenza rispetto ai bisogni della nostra comunità, alla missione istituzionale, alle politiche ed alle strategie dell'Amministrazione.

Il Piano viene pubblicato nell'apposita sezione "***Trasparenze, valutazione e merito***" del sito istituzionale del comune – www.comune.arconate.mi.it.

IL PIANO PERFORMANCE ED OBIETTIVI DEL COMUNE DI ARCONATE

Il piano è articolato per sezioni. Una prima sezione riguarda l'ente in generale. In questa sezione il lettore viene reso edotto in merito alla struttura organizzativa dell'ente ed è corredato di un indicatore che rileva la variazione % del personale dipendente negli ultimi 3 anni.

La seconda sezione è riferita all'analisi della situazione economica – finanziaria dell'ente. Questa sezione è articolata in due sub sezioni una che riguarda la situazione ***finanziaria ed economica generale*** l'altra è riferita agli indicatori risultanti dalla situazione economica riferita ai tre anni presi in esame.

La terza sezione riguarda il ***piano delle performance*** vero e proprio. La prima parte di questa sezione è "***identificativa***". il primo dato riguarda il servizio di riferimento in modo tale da facilitare l'individuazione di ciò che è rilevante e/o che costituisce area di interesse (ad es. ***servizio sociale***) tralasciando ciò che non costituisce oggetto del proprio interesse. Successivamente all'individuazione del servizio sono indicate le figure impegnate nel servizio: ***Responsabile del Servizio e personale assegnato***.

All'individuazione delle figure professionali, fa seguito l'identificazione dello scopo del servizio che, detto in altri termini, identifica le finalità che il servizio deve perseguire nel proprio operato.

Successivamente fa seguito un sistema di indici di risultato che rilevano e misurano alcuni dati generali del servizio come unità di misura il livello di risorse che vengono assegnate al servizio.

Al sistema di indicatori generali segue una seconda parte in cui vengono descritti gli ambiti tematici. *Gli ambiti tematici sono quegli ambiti che contengono le attività che producono un servizio a cui è collegato un portatore di interesse (cittadini – utenti – etc).* Ad ogni ambito tematico è associata l'indicazione delle risorse finanziarie che l'Amministrazione all'inizio di ciascun anno dedica proprio a quell'ambito. A ciascun ambito tematico vengono poi associate le diverse attività che l'Amministrazione intende porre in essere in relazione a quel tema.

La terza e ultima parte riguarda la rilevazione e misurazione, tramite un'apposita batteria di unità di misura (indicatori), dell'attività svolta in relazione all'ambito tematico in cui è inserita. Sulla base dei dati così rilevati, l'organo politico (Giunta Comunale) procede alla determinazione degli obiettivi i quali costituiscono oggetto di valutazione da parte dell' *Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.)* a cui farà seguito la *Relazione sulla Performance*.

E' bene, altresì, tener presente, come sottolinea la CIVIT nella più volte citata delibera n. 112 del 28 ottobre 2010, che negli obiettivi/processi rientra anche la dimensione dell'efficienza e dell'efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo, che pure non ha un legame diretto con le priorità politiche. Al riguardo, per semplificare la presentazione di tale processi e mantenere ferma la proiezione al cittadino dell'attività comunale, tutte le attività lavorative esplicate dall'amministrazione comunale di Noviglio, come da scheda allegata, vengono accorpate in soli due ambiti: un processo in cui sono comprese quelle attività rivolte al cittadino ed un processo in cui sono racchiuse quelle rivolte al funzionamento della macchina comunale

Gli obiettivi/processi, come risulta dall'art. 5 del d.l.vo n.150/2009, hanno le seguenti caratteristiche: rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, specifici e misurabili in termini concreti e chiari, tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati, riferibili ad un arco di tempo determinato, commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard o da comparazioni con amministrazioni analoghe; confrontabili con risultati raggiunti nel passato e correlati alla quantità e qualità delle risorse disponibili.

ARCONATE COMUNE D'EUROPA

FUNZIONE	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 DEMIANIALI 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
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> 17 <u>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	1 <u>Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana</u>
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	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> 1 <u>Erogare servizi cimiteriali</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	

N.	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
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		2008	2009	2010	2011
Popolazione residente al 31/12		6.307	6.406	6.499	6.549
di cui popolazione straniera		247	277	293	303
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale
nati nell'anno		83	82	58	98
deceduti nell'anno		34	48	43	
immigrati		246	252	244	Saldo Migratorio
emigrati		161	187	166	228
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	532	558	543	532
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	489	496	518	530
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	884	927	889	874
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.499	3.603	3.626	3.631
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	903	1.004	1.018	982
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2008	2009	2010	2011
Prima infanzia	0-3 anni	325	326	310	291
Utenza scolastica	4-13 anni	643	676	692	710
Minori	0-18 anni	1.223	1.271	1.272	1.276
Giovani	15-25 anni	584	587	593	593
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					8.790

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

Viabilità		2008	2009	2010	2011
Strade					
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 2011						
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	€ 45.300,00		€ 165.560,45		€ 43.964,48		€ 37.000,00	
1 - Tributarie	€ 1.484.724,90	€ 1.011.610,78	€ 1.503.606,90	€ 917.111,33	€ 2.437.569,06	€ 1.311.185,89	€ 2.381.638,06	
2 - Trasferimento Stato	€ 672.058,74	€ 401.664,20	€ 1.053.917,21	€ 941.259,20	€ 1.048.997,45	€ 999.752,40	€ 916.171,33	
3 - Extratributarie	€ 2.036.308,98	€ 989.904,40	€ 1.711.796,35	€ 758.969,43	€ 992.661,10	€ 521.840,92	€ 1.079.430,08	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 823.802,07	€ 527.415,72	€ 2.177.903,46	€ 166.162,15	€ 1.033.289,97	€ 380.616,34	€ 10.248.810,67	
5 - Entrate da acc.prestiti	€ -	€ -	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 190.862,40	€ -	€ 407.000,00	
6 - Servizi conto terzi	€ 400.481,96	€ 356.601,59	€ 476.493,71	€ 457.306,06	€ 337.787,32	€ 275.473,56	€ 574.497,00	
Totale entrate	€ 5.462.676,65	€ 3.487.196,69	€ 7.149.278,08	€ 3.300.808,17	€ 6.085.131,78	€ 3.488.869,11	€ 15.644.547,14	€ -

Gestione delle Spese								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 3.887.642,75	€ 3.068.772,60	€ 3.981.108,19	€ 3.065.239,55	€ 4.108.449,83	€ 2.695.774,79	€ 4.088.712,51	
2 - Spese c/capitale	€ 513.309,09	€ 65.028,74	€ 2.053.500,49	€ 90.607,61	€ 964.771,00	€ 119.697,64	€ 9.989.810,67	
3 - Rimborso di prestiti	€ 489.974,36	€ 489.974,36	€ 598.041,18	€ 598.041,18	€ 666.399,19	€ 666.399,19	€ 991.526,96	
4 - Servizi conto terzi	€ 400.481,95	€ 328.705,78	€ 476.493,71	€ 409.544,87	€ 337.787,32	€ 277.062,92	€ 574.497,00	
Totale spesa	€ 5.291.408,15	€ 3.952.481,48	€ 7.109.143,57	€ 4.163.433,21	€ 6.077.407,34	€ 3.758.934,54	€ 15.644.547,14	€ -

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 777.906,77	€ 635.909,73	€ 601.972,80	€ 438.939,54	€ 628.522,26	€ 612.517,34	€ 1.126.383,17	
2	Contributi e trasferimenti	€ 14.574,10	€ 52.397,24	€ 70.394,54	€ 59.421,55	€ 112.658,01	€ 113.337,13	€ 49.245,05	
3	Extratributarie	€ 1.228.840,37	€ 744.253,53	€ 1.389.485,63	€ 848.505,98	€ 1.379.978,10	€ 852.247,63	€ 470.820,48	
4	Contributi conto capitale	€ 2.094.221,58	€ 2.022.155,60	€ 605.737,59	€ 604.334,17	€ 2.339.238,30	€ 1.926.120,25	€ 652.673,63	
5	Accessioni di prestiti	€ 3.537.695,25	€ 1.110.495,28	€ 2.175.446,33	€ 1.174.184,10	€ 746.664,67	€ 96.375,30	€ 190.862,40	
6	Servizi conto terzi	€ 142.750,18	€ 141.103,78	€ 48.933,09	€ 35.607,62	€ 31.948,96	€ 13.209,73	€ 62.313,76	
Totale residui su entrate		€ 7.795.988,25	€ 4.706.315,16	€ 4.891.969,98	€ 3.160.992,96	€ 5.239.010,30	€ 3.613.807,38	€ 2.552.298,49	€ -
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 1.142.467,79	€ 744.446,95	€ 1.099.983,01	€ 772.881,76	€ 1.155.914,72	€ 874.216,87	€ 1.412.675,04	
2	Spese per investimenti	€ 6.742.196,68	€ 3.573.435,41	€ 3.482.140,60	€ 1.072.783,22	€ 4.349.330,13	€ 2.042.338,84	€ 845.073,36	
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
4	Servizi conto terzi	€ 375.897,22	€ 152.205,92	€ 293.465,19	€ 199.010,42	€ 161.140,77	€ 67.960,79	€ 60.724,40	
Totale residui su spese		€ 8.260.561,69	€ 4.470.088,28	€ 4.875.588,80	€ 2.044.675,40	€ 5.666.385,62	€ 2.984.516,50	€ 2.318.472,80	€ -

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 659.323,61	€ 1.019.036,21	€ 1.046.088,45	€ 900.330,33
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 397.018,22	€ 386.613,01	€ 353.384,96	€ 338.462,10
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 760.040,43	€ 792.364,00	€ 808.572,41	€ 815.706,03
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 489.974,36	€ 598.041,18	€ 666.399,19	€ 681.526,96
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Grado di autonomia finanziaria				
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	83,97%	75,31%	76,58%	79,07%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	35,41%	35,22%	54,42%	54,41%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	15,72%	23,87%	23,35%	20,57%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori				
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	39,28%	41,62%	40,82%	41,94%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	18,13%	18,56%	18,05%	18,64%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori				
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 558,27	€ 501,94	€ 527,81	€ 528,49
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 235,41	€ 234,72	€ 375,07	€ 363,66
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 140,64	€ 153,71	€ 156,91	€ 155,75
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 104,54	€ 159,08	€ 160,96	€ 137,48
Capacità gestionale				
Indicatori				
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	142,71%	68,43%	86,10%	16,31%
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	156,11%	68,58%	93,24%	14,82%
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	56,84%	52,13%	53,44%	0,00%
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	78,94%	76,99%	65,62%	0,00%
Impegni titolo 1				

Comune di		ANNO 2011		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Dirigenti (unità operative)	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	3,00	4,00	4,00	4,00
Dipendenti (unità operative)	18,00	17,00	17,00	15,76
Totale unità operative in servizio	21,00	21,00	21,00	19,76
Totale dipendenti in servizio (teste)	22,00	22,00	22,00	21,00
Età media del personale				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	47,33	45,50	46,50	47,50
Dipendenti	40,47	41,38	42,38	46,70
Totale Età Media	43,90	43,44	44,44	47,10
Indici di assenza				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	16,95%	17,43%	16,62%	16,00%
Malattia + Altro	7,63%	3,75%	6,01%	6,00%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 760.040,43	€ 792.364,00	€ 808.572,41	€ 815.706,03
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 5.680,00	€ 5.680,00	€ 5.680,00	€ 1.470,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 1.040,00	€ 840,00	€ 4.980,00	€ 1.470,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	19,55%	19,90%	19,68%	19,95%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 34.547,29	€ 36.016,55	€ 36.753,29	€ 38.843,14
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 120,51	€ 123,69	€ 124,41	€ 124,55
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	300	305	309	329
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	6,00	4,25	4,25	3,94
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	18,31%	14,79%	87,68%	100,00%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 49,52	€ 40,00	€ 237,14	€ 74,39
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,14%	0,11%	0,62%	0,18%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
giorni apertura settimanale	7	7	7	7	7
N. loculi concessi	5	18	7	10	10
N. cellette concesse	1	6	1	3	3
N. tombe concesse	2	5	3	3	3
N. loculi richiesti	5	18	7	10	11
N. cellette richieste	1	6	1	3	5
N. tombe richieste	2	5	3	3	3
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	0	4	1	2
N. esumazioni da effettuare	2	2	2	2	2
N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati su aree	0	0	0	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	€ 56.864,29	€ 45.005,10	€ 47.020,08	€ 49.629,82	€ 42.718,12
Proventi per illuminazione votiva	€ 1.550,35	€ 1.550,35	€ 1.618,57	€ 1.573,09	€ 1.618,57
importo entrate per concessioni cimiteriali	€ 33.400,00	€ 46.400,00	€ 61.600,00	€ 47.133,33	€ 41.370,00
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 Airoidi	D6	5%			
Maria Langè	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)				100,00%	84,21%
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				66,67%	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)				€ 7,75	€ 6,52
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				94,97%	96,84%
Indicatori di Qualità					
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Anziani assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N° domande accolte	16	16	16	16	17
N° domande ricevute	16	16	16	16	17
N° anziani assistiti	16	16	16	16	17
N° anziani presenti sul territorio	953	984	1.018	985	1.022
N° utenti	16	16	16	16	17
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	€ 40.281,98	€ 43.782,15	€ 45.150,62	€ 43.071,58	€ 41.648,52
Proventi di competenza	€ 6.754,95	€ 6.107,95	€ 7.595,70	€ 6.819,53	€ 14.000,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	80,00%
N. visite domiciliari e colloqui	16	16	16	16	17
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 Lange	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)				100,00%	100,00%
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				1,62%	1,66%
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				15,38%	15,61%
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)				15,83%	33,61%
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 2.691,97	€ 2.449,91
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 6,73	€ 6,36
% 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)				75,00%	80,00%
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				100,00%	100,00%

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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Esercizi commerciali - Attività Produttive					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
N° domande accolte	1	17	12	10	12
N° domande presentate	5	17	12	11	12
N° attività presenti sul territorio	74	73	75	74	75
Nuove attività insediate	3	5	2	3	2
Attività cessate	4	3	2	3	2
N° commercio di vicinato	32	37	39	36	39
N° attività commerciali	8	10	12	10	12
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	54	64	68	62	68
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 26.738,59	€ 24.703,07	€ 63.008,16	€ 38.149,94	€ 25.332,64
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	5%			
Patrizia Miramonti	C1	15%			
Piera Garegnani	C4	10%			
Massimo Castrucci	C1	5%			
Francesco Russo	C1	5%			
Totale unità operative		0,40			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				88,24%	100,00%
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				4,50%	2,67%
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				4,05%	2,67%
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				360,00%	325,00%
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)				€ 5,96	€ 3,87
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area TECNICA E SERVIZI TECNICI ESTERNI				
Servizio	Servizio Ambiente				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Ecologia				
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					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
Ql. raccolta differenziata	30.054,70	26.412,45	20.577,59	25.681,58	22.454,40
Ql. RSU raccolti	6.941,00	6.584,20	8.847,67	7.457,62	7.569,38
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	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	36.995,70	32.996,65	29.425,26	33.139,20	30.023,78
N° utenze servizio raccolta rifiuti	2.642,00	2.706,00	2.755,00	2.701,00	2.761,00
N° controlli effettuati	245,00	240,00	267,00	250,67	260,00
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	€ 734.221,48	€ 806.230,09	€ 818.011,44	€ 786.154,34	€ 811.874,09
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 727.952,93	€ 806.230,10	€ 818.011,68	€ 784.064,90	€ 811.874,09
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 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%			
Sabrina Giglio	B3	4%			
Massimo Miracca	D1	15%			
Debora Papo	C2	25%			
Rosella Giunta	B7	20%			
Patrizia Miramonti	C1	20%			
Piera Garegnani	C4	20%			
Orazio Colombo	A3	10%			
Totale unità operative		1,25			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				77,50%	74,79%
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				0,00%	0,00%
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi)				0,00%	0,00%
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali)				12,27	10,87
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				29,01	30,09
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 QI processo/ ql. totali raccolti) (costo del	€ 23,72	€ 27,04
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	99,73%	100,00%
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	€ 290,29	€ 294,05
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)	€ 122,76	€ 123,97
Indicatori di Qualità		
% gradimento della qualità ambientale (indagini)	0,00%	0,00%
% disservizio raccolta rifiuti (n. disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)	0,00%	0,00%
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)	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 Istruzione				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Istruzione				
Processo 5					
Gestire i Servizi di 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Studenti, famiglie ed insegnanti					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N° alunni materne ed elementari	452	460	464	459	462
N° alunni materne, elementari e medie	630	632	635	632	640
N° domande refezione scolastica accolte	392	403	413	403	415
N° domande refezione scolastica presentate	392	403	413	403	415
N° Utenti refezione scolastica	392	403	413	403	415
N° pasti	58.190	59.830	61.307	59.776	59.878
N° morosi refezione scolastica	85	82	99	89	90
N° domande pre-post scuola accolte	31	40	26	32	30
N° domande pre-post scuola ricevute	31	40	30	34	30
N° iscritti pre-post scuola	31	40	26	32	30
N° morosi pre-post scuola	0	0	0	0	0
N° domande accolte trasporto scolastico	65	69	65	66	65
N° domande presentate trasporto scolastico	65	69	65	66	65
N° Utenti trasporto scolastico	65	69	65	66	65
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0
N° km percorsi	4.842	4.850	4.850	4.847	4.840
Popolazione 3-13 anni	752	759	770	760	765
N° domande centri estivi accolte	56	48	0	35	0
N° domande centri estivi presentate	56	48	0	35	0
N° Utenti centri estivi	56	48	0	35	0
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0
Indici di Tempo					
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti	15	15	15	15,00	15
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10	10	10,00	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 441.625,94	€ 445.619,90	€ 485.290,94	€ 457.512,26	€ 483.965,56
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 163.952,49	€ 172.486,25	€ 189.202,95	€ 175.213,90	€ 189.700,00
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 190.697,89	€ 193.231,30	€ 197.214,36	€ 193.714,52	€ 209.258,40
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 986,50	€ 2.097,00	€ 2.136,00	€ 1.739,83	€ 2.500,00
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 2.835,00	€ 5.004,00	€ 5.103,92	€ 4.314,31	€ 4.280,24
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 12.188,95	€ 10.989,15	€ 14.020,00	€ 12.399,37	€ 14.500,00
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 22.546,05	€ 24.418,32	€ 24.419,64	€ 23.794,67	€ 23.460,16
Proventi di competenza centri estivi	€ 11.794,00	€ 8.955,60	€ -	€ 6.916,53	€ -
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 23.439,36	€ 20.313,34	€ -	€ 14.584,23	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	0	0,00	0
N. reclami	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 Lange	C4	7%			
Maria Emma Clivio	C5	25%			
Maria Perfille	B3	8%			
Miriam Merlotti	C5	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Sabrina Giglio	B3	2%			
Totale unità operative		0,56			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				87,79%	89,83%
% 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.)				96,04%	100,00%
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)				7,05%	6,49%
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	100,00%
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)				10,49%	10,16%
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				100,00%	0,00%
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)				4,56%	0,00%
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				16,54%	17,65%
Indicatori di Efficacia temporale					

Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)	15,00	15,00
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)	90,45%	90,65%
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 3,24	€ 3,49
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,31	€ 0,33
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	40,33%	58,41%
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 133,43	€ 142,67
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	52,11%	61,81%
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 4,91	€ 4,85
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	47,42%	0,00%
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 420,70	€ -
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 71,44	€ 73,90
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 di 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
Ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N. unità operative del processo	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90
N. pratiche	811	850	895	852	899
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	52	25	28	35	32
n. certificati	4.021	3.559	3.510	3.697	3.540
Indici di Tempo					
Tempo medio di attesa allo sportello - minuti	5	5	5	5,00	5
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 135.233,71	€ 130.801,93	€ 132.058,28	€ 132.697,97	€ 144.688,91
N° pratiche	811	811	811	811	820
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%			
Francesco Russo	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)				13,30%	13,73%
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)				0,95%	0,90%
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)				€ 20,72	€ 22,09
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 163,62	€ 176,45
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di 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					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404	6.549
Km strade territorio	33	33	33	33	33,00
N. agenti	3	3	3	3	3
N. ore di attività di controllo stradale (annuale)	240,00	260,00	250,00	250,00	260,00
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	4,00	5,00	4,00	4,33	5,00
N. ore attività complessive pt settimanali	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00
N. ore di vigilanza serale	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	36,00	40,00	36,00	37,33	40,00
N. ore vigilanza sul territorio	400,00	750,00	750,00	633,33	750,00
N. sinistri	8	9	6	8	8
N. controlli C.d.S.	412	664	445	507	500
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	250	434	149	278	200
N. violazioni globali al C.d.S.	725	1.128	691	848	800
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	0	0	0	0	0
Popolazione 25-64 anni	3.799	3.943	3.922	3.888	3.932
N. ore servizi prossimità settimanale	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
N. abusi accertati	0	0	0	0	0
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	8	16	12	12	12
N. controlli attività produttive	2	5	3	3	5
N. attività produttive	277	272	268	272	268
N. controlli su cantieri	6	11	9	9	10
N. cantieri aperti	6	11	9	9	10
N. controlli su attività edilizia	6	11	9	9	10
N. attività edilizie	6	11	9	9	10
N. infrazioni sicurezza stradale	824	1935	787	1.182	800
N. sanzioni sicurezza stradale	725	1128	691	848	700
N. sanzioni attività edilizie e produttive	3	11	10	8	8
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	10	48	31	30	30
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	3,50	4,00	4,00	3,83	4,00
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive - minuti (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Indici di Costo					
Proventi di competenza sanzioni sicurezza (c.d.s.)	€ 93.599,10	€ 96.237,73	€ 99.833,90	€ 96.556,91	€ 107.922,50
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 656,50	€ 3.151,30	€ 2.031,20	€ 1.946,33	€ 1.969,50
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 40,50	€ 148,45	€ 134,90	€ 107,95	€ 108,00
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Costo del processo	€ 151.111,38	€ 170.362,23	€ 153.534,17	€ 158.335,93	€ 160.925,89
Indici di Qualità					
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	41,00	57,00	26,00	41,33	30,00
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento servizio (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	
Pierangelo Valorio	D1	79%			
Massimo Castrucci	C1	75%			
Francesco Russo	C1	75%			
Cinzia Poianella	B6	55%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		2,84			

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)	12,04%	13,89%
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	2,03	192,31
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	7,58	7,88
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,23	0,24
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	32,74%	25,00%
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	103,70%	111,11%
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	11,05%	9,33%
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	2.134,67	2.183,00
% servizio di prossimità settimanale servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale) (n. ore	13,89%	13,89%
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	0,00%	0,00%
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	1,22%	1,87%
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	100,00%	100,00%
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale		
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	3,83	4,00
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	5,00	5,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (minuti) (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica		
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 81,69	€ 134,90
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	€ 65,61	65,65
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 24,72	€ 24,57
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)	4,87%	4,29%
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona				
	Servizi Alla Persona				
	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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Diversamente abili e loro famiglie					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N. domande accolte	12	12	12	12,00	12
N. domande presentate ammissibili	12	12	12	12,00	12
N. utenti servizio	12	12	12	12,00	12
N. utenti	12	12	12	12,00	12
N. unità operative del processo	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
N. unità operative totali	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76
Progetti Legge 162	8	9	9	8,67	8
Indici di Tempo					
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione	7	7	6	6,67	6
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 96.193,88	€ 110.078,38	€ 122.180,80	€ 109.484,35	€ 108.200,10
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 Airoidi	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%	100,00%
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)				100,00%	100,00%
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				0,29%	0,30%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)				6,67	6,00
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)				€ 9.123,70	€ 9.016,68
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 17,10	€ 16,52
% 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
n. casi seguiti	15	15	15	15	15
n. segnalazioni	15	15	15	15	15
N° minori assistiti	5	5	5	5	5
N° minori presenti sul territorio	1.223	1.271	1.272	1.255	1.276
n. affidi + comunità	1	0	0	0	0
N° utenti complessivi	15	15	15	15	15
Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)	20,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%
N° utenti servizi infanzia/giovani	748,00	769,00	781,00	766,00	872,00
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.)	1.223	1.271	1.272	1.255	1.276
Indici di Tempo					
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi	15	15	15	15,00	15
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 57.490,44	€ 53.210,23	€ 39.318,46	€ 50.006,38	€ 55.151,65
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%			
Sabrina Giglio	B3	1%			
TOTALE UNITA'OPERATIVE		0,05			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)				100,00%	100,00%
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)				0,40%	0,39%
% allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)				0,00%	0,00%
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)				61,02%	68,34%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)				15,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 3.333,76	€ 3.676,78
% 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)				€ 7,81	€ 8,42
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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.404
n. immobili locati	17	17	18	17	18
n. totale immobili locabili	18	18	18	18	18
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0
n.concessioni rilasciate	0	0	1	0	0
n. richieste concessioni pervenute	1	2	1	1	2
Indici di Tempo					
Tempo medio Rilascio concessioni	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 17.636,26	€ 17.004,88	€ 20.571,24	€ 18.404,13	€ 17.782,30
provento complessivo locazione	€ 7.595,38	€ 17.181,66	€ 14.194,75	€ 12.990,60	€ 13.432,25
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	€ 7.595,38	€ 17.181,66	€ 14.194,75	€ 12.990,60	€ 13.432,25
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 17.636,26	€ 17.004,88	€ 20.571,24	€ 18.404,13	€ 17.782,30
Indici di Qualità					
N. totale immobili di proprietà	18	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 Lange	C4	5%			
Giuseppina Colombo	D6	3%			
Marco Nebuloni	C1	6%			
Miracca Massimo	D1	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,24			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				96,30%	100,00%
% 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%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00
Tempo medio Rilascio concessioni				30,00	30,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 2,87	€ 2,78
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)				€ 9,23	€ 9,54
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)				€ 13,08	€ 12,63
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 9,23	€ 9,54
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				70,59%	75,54%
Indicatori di Qualità					
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				96,30%	100,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
Utenti reali	340	482	649	490	655
N. prestiti	17.058	16.611	16.973	16.881	16.980
n.ro ore apertura settimanale	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
Patrimonio	22.693	23.072	23.854	23.206	24.020
n. prestiti con prenotazione on line	10	10	15	12	17
N. utenti	340	482	649	490,33	655,00
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	€ 111.887,13	€ 135.673,19	€ 139.746,90	€ 129.102,41	€ 110.787,83
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 1.104,84	€ 1.534,70	€ 1.800,00	€ 1.479,85	€ 750,00
Spesa acquisto libri	€ 7.000,00	€ 6.000,00	€ 6.000,00	€ 6.333,33	€ 7.046,60
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%			
Sabrina Giglio	B3	3%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,46			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				7,66%	10,00%
Media prestiti (prestiti/utenti reali)				34,43	25,92
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				69,44%	69,44%
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)				263,60%	259,28%
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)				72,74%	70,69%
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				0,07%	0,10%
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)				€ 7,65	€ 6,52
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 20,16	€ 16,92
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,23	€ 0,11
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 0,99	€ 1,08
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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
N. notiziari pubblicati nell'anno	8	4	9	7	7
n.ro ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N. richieste evase URP	21	23	27	24	30
N. richieste pervenute URP	21	23	27	24	20
N. iscritti newsletter	38	39	71	49	71
N. richieste evase on-line	2	3	6	4	6
N. richieste totali pervenute	2	3	6	4	6
N. pubblicazioni Sito	120	125	185	143	190
Indici di Tempo					
Tempo medio di evasione richieste - minuti	8	5	5	6,00	5
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 95.126,81	€ 84.030,24	€ 110.280,46	€ 96.479,17	€ 96.013,95
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 Airoldi	D6	10%			
Maria Lange	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%			
Sabrina Giglio	B3	1%			
Cinzia Polanella	B6	40%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,10			
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%	150,00%
% copertura newsletter (n. iscritti/ cittadini)				0,77%	1,08%
% evasione richieste on-line evase on-line/Tot. Richieste pervenute (n. richieste)				100,00%	100,00%
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				11,94%	15,83%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di evasione richieste				6,00	5
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 15,07	€ 14,66
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni				
Servizio	Servizio Territorio				
Ufficio/Centro di Costo	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					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
Mq territorio	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000,00
Mq edificati	560.642,00	570.294,00	580.236,00	570.390,67	582.000,00
Mq recupero edifici esistenti	2.100,00	4.052,00	7.642,00	4.598,00	2.300,00
Mq nuove edificazioni	8.350,00	9.600,00	2.300,00	6.750,00	2.000,00
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	1	3	4	2,67	1,00
N. piani attuativi presentati	2	3	4	3,00	1,00
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	€ 57.904,60	€ 56.253,08	€ 60.105,84	€ 58.087,84	€ 55.633,52
N. unità operative del processo	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95
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	35%			
Debora Papo	C2	30%			
Rosella Giunta	B7	30%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,95			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				6,60%	6,74%
Tasso di recupero recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq)				68,12%	115,00%
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				80,72%	80,72%
% attuazione dei Piani attuativi attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani)				88,89%	100,00%
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 netto di sospensione Enti terzi) (a)				90,00	90,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 9,07	€ 8,49

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio Contabilità				
	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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori/Funzionari					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
n. variazioni di bilancio	6	6	4	5	4
n. capitoli di bilancio	451	463	465	460	467
n. fatture gestite in uscita	1.192	1.071	1.349	1.204	1.200
n. fatture gestite in entrata	5.385	5.553	39	3.659	50
n. Totale atti pervenuti	685	593	615	631	635
n. pareri emessi	672	581	602	618	580
N° richieste evase	693	700	710	701	722
N° richieste pervenute	693	701	715	703	722
N° unità operative del processo	3	3	3	3,00	2,55
Numero mandati emessi	2.932	2.595	2.629	2.719	2.600
Numero reversali emesse	1.707	1.381	1.459	1.516	1.350
Numero impegni registrati	2.016	1.917	1.953	1.962	1.947
Numero accertamenti registrati	468	432	441	447	446
N. unità operative totali	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76
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 reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso - giorni	3	3	3	3	
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	€ 207.525,66	€ 191.431,47	€ 196.213,76	€ 198.390,30	€ 196.938,19
Importo acquisti di economato	€ 10.567,59	€ 10.492,43	€ 8.423,24	€ 9.827,75	€ 8.650,00
Spese correnti	€ 3.887.642,75	€ 3.981.108,19	€ 4.108.449,83	€ 3.992.400,26	€ 4.088.712,51
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%			
Sabrina Giglio	B3	48%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Capacità programmatrice (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				1,16%	0,86%
Efficacia dei controlli di regolarità contabile / atti pervenuti (pareri emessi)				97,99%	91,34%
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				99,72%	100,00%
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				14,29%	12,90%
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 reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	0
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 € 30,98	€ 30,07
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	€ 9.447,16	€ 9.966,51
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,25%	0,21%
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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Persone in difficoltà economica e sociale					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
N. richieste contributi accolte	24	29	32	28	33
N. richieste contributi presentate ammissibili	24	29	32	28	33
N. richieste contributi presentate	25	29	35	30	35
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)	0,40%	0,45%	0,54%	0,46%	0,53%
Popolazione maggiore di 18 anni	5.159	5.231	5.309	5.233	5.240
N° unità operative del processo	2	2	2	2	2
N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale	61	62	64	62	65
N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale	61	62	64	62,33	65
N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale	21	21	25	22	25
N° domande accolte sostegno locazione	26	37	39	34	39
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	28	40	41	36,33	43
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	10	7	7	8,00	7
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	120	120	120	120,00	120
Indici di Costo					
N. soggetti beneficiari contributi	18	19	23	20	25
Costo del processo	€ 188.177,55	€ 198.066,82	€ 215.786,27	€ 200.676,88	€ 199.773,47
importo entrate proprie comunali	€ 3.521.033,88	€ 3.215.403,25	€ 3.430.230,16	€ 3.388.889,10	€ 3.461.068,14
importo contributi erogati	€ 4.876,92	€ 3.054,15	€ 6.736,15	€ 4.889,07	€ 5.000,00
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/o 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)				0,14%	0,14%
% 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)				1,19%	1,24%
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale)				279,10%	260,00%
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				93,58%	90,70%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo gg				8,00	7,00
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				120	120
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soqgetti beneficiari)				€ 244,45	€ 200,00
Costo unitario (costo del processo/ n. utenti in carico al servizio)				€ 218,91	€ 200,00
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 31,34	€ 30,50

% 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 di 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori/ Contribuenti					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
N. morosi	245	240	267	251	260
N. contribuenti TIA	2642	2706	2755	2701	2761
Totale recupero evasione ICI	€ 63.846,00	€ 65.000,00	€ 95.275,00	€ 74.707,00	€ 59.000,00
Totale Entrate ICI	€ 844.929,86	€ 837.300,90	€ 878.446,77	€ 853.559,18	€ 878.446,77
Totale recupero evasione TARSU - TIA	€ 4.885,70	€ 5.398,50	€ 6.994,11	€ 5.759,44	€ 3.100,00
Totale Entrate TARSU - TIA	€ 727.950,07	€ 806.230,10	€ 818.011,68	€ 784.063,95	€ 811.874,09
Totale recupero imposta pubblicitaria	€ 630,00	€ 640,00	€ 640,00	€ 636,67	€ 650,00
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 6.162,71	€ 6.634,40	€ 6.634,40	€ 6.477,17	€ 6.634,40
Indici di Tempo					
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60
Indici di Costo					
Totale importo riscosso a seguito accertamenti competenza ICI-TIA	€ 17.896,90	€ 32.957,62	€ 30.329,85	€ 27.061,46	€ 31.888,97
Totale importo accertato di competenza ICI e TIA	€ 64.885,70	€ 70.398,50	€ 65.994,11	€ 67.092,77	€ 62.100,00
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 al 31,12	€ 1.165.783,42	€ 1.184.132,53	€ 737.974,88	€ 1.029.296,94	€ 745.160,54
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 1.092.833,69	€ 1.165.783,42	€ 1.184.132,53	€ 1.147.583,21	€ 737.974,88
Costo del processo	€ 134.480,11	€ 148.061,78	€ 154.011,06	€ 145.517,65	€ 153.242,30
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	511	510	500	507	420
N. crediti in sofferenza	0	0	0	0	0
Importo sanzioni incassate di competenza per violazioni cds	€ 45.882,23	€ 41.431,55	€ 33.145,77	€ 40.153,18	€ 25.000,00
Importo sanzioni accertate di competenza per violazioni cds	€ 100.000,00	€ 102.000,00	€ 102.000,00	€ 101.333,33	€ 110.000,00
Indici di Qualità					
N. rettifiche effettuate	28	17	21	22	15
N. avvisi di accertamento ICI	420	400	398	406	410
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0	0
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	1
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%			
Sabrina Giglio	B3	15%			
Rosella Giunta	B7	8%			
Pierangelo Valorio	D1	21%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Francesco Russo	C1	10%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,28			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (morosi/contribuenti)				9,28%	9,42%
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				8,75%	6,72%
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)				0,73%	0,38%
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)				9,83%	9,80%
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				60,00	60,00

Indicatori di Efficienza Economica		
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 22,72	€ 23,40
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	40,33%	51,35%
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.	89,69%	100,97%
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)	39,62%	22,73%
Indicatori di Qualità		
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	5,42%	3,66%
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 d 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					
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
n.ro ore apertura (3 gg sett)	13	13	13	13,00	13
N. domande accolte	120	110	125	118	125
N. domande presentate ammissibili	126	115	127	123	127
N. integrazioni accolte	80	70	70	73	70
N. integrazioni richieste	80	70	70	73	70
N° richieste accesso atti evase	84	73	74	77	75
N° richieste accesso atti ricevute	84	73	74	77	75
N° controlli DIA	110	100	94	101	95
N° DIA presentate	110	100	94	101	95
N° idoneità alloggio	15	25	26	22	27
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	30	20	15	21,67	15
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0
N° pratiche ricevute	335	313	321	323	324
Indici di Costo					
N° pratiche evase	329,00	308,00	319,00	319	322,00
Costo del processo	€ 25.117,14	€ 26.765,14	€ 28.709,40	€ 26.863,89	€ 28.176,08
Oneri urbanizzazione	€ 320.492,98	€ 332.556,45	€ 266.687,63	€ 306.579,02	€ 231.000,00
N° titoli abilitativi rilasciati	16	15	33	21	18
€ 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	1	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%			
Debora Papo	C2	20%			
Rosella Giunta	B7	20%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,57			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				13,00	13,00
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				96,47%	98,43%
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 (tipologia di autorizzazione)	(in funzione della tipologia di autorizzazione)	60,00	60,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		21,67	15,00
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute)	(n. pratiche evase in	0,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)		€ 84,30	€ 87,50
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri	€ 14.370,89	€ 12.833,33
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni	€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 4,19	€ 4,30
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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N. ore per attività integrative	410	390	398	399,33	400
N° ore sostegno	44	44	55	47,67	65
N° progetti accolti	14	16	15	15	16
N° progetti presentati	14	16	15	15	16
N° alunni hp	7	7	8	7	8
N° alunni	748	769	781	766	812
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)	15	15	10	13,33	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 60.803,89	€ 54.523,01	€ 56.334,89	€ 57.220,60	€ 55.620,45
Importo finanziamento erogato a totale	€ 59.986,00	€ 64.026,00	€ 67.915,00	€ 63.975,67	€ 87.982,00
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. classi partecipanti	27	27	27	27	28
N. totale classi	37	38	39	38	40
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 Emma Clivio	C5	10%			
Maria Pertile	B3	5%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	1%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Sabrina Giglio	B3	1%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,25			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				650,00%	812,50%
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)				13,33	10,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 83,52	€ 108,35
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 9,99	€ 13,43
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				71,05%	70,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di 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 patrocinii; 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
N. domande contributi accolte	9	8	9	9	9
N. domande contributi presentate ammissibili	9	8	9	9	9
N. domande patrocinio accolte	2	1	3	2	3
N. domande patrocinio ammissibili	2	1	3	2	3
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	150	180	200	177	200
N. iniziative finanziate complessivamente	33	27	34	31	34
N. iniziative organizzate sul territorio	33	27	34	31	34
N. iniziative culturali	5	3	6	5	6
N. iniziative sportive	4	3	3	3	3
N. iniziative ricreative	21	18	21	20	21
N. iniziative turistiche	3	3	4	3	3
Totale partecipanti alle iniziative culturali	250	150	150	183	150
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative	3.150	2.700	3.150	3.000	3.150
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive	400	300	300	333	300
N° partecipanti iniziative turistiche	900	900	900	900	1200
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15,00	15
Indici di Costo					
Importo contributi complessivamente erogati	€ 12.018,00	€ 14.350,00	€ 4.131,00	€ 10.166,33	€ 26.500,00
N. beneficiari	6	6	3	5	5
Costo processo	€ 134.541,50	€ 101.165,01	€ 136.298,69	€ 124.001,74	€ 102.362,57
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 19.636,11	€ 14.652,80	€ 18.118,45	€ 17.469,12	€ 2.930,00
Importo sponsorizzazioni	€ 16.710,00	€ 13.950,00	€ 13.980,00	€ 14.880,00	€ 14.260,00
Costo complessivo delle iniziative ricreative	€ 28.636,21	€ 11.041,69	€ 19.721,95	€ 19.799,95	€ 11.199,00
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 17.553,25	€ 1.287,26	€ 9.725,99	€ 9.522,17	€ 8.901,00
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 15.498,76	€ 14.820,42	€ 37.647,89	€ 22.655,69	€ 11.600,00
Indici di Qualità					
N. iniziative organizzate con associazioni	2	2	2	2,00	2
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	33	27	34	31,33	34
% 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 Airolidi	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)		100,00%	100,00%
Media partecipazione alle iniziative culturali (partecipanti / N. iniziative culturali)	(N.	39	25
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)		100,00%	100,00%
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)		39	25
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)		150	150
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)		100	100
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)		54,91%	54,97%
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)		100,00%	100,00%
Grado di utilizzabilità degli impianti (convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	(n.	100,00%	150,00%
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)		2,76%	3,05%
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)		270	400
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio erogazione contributo (in giorni)		15,00	15,00
Tempo medio erogazione patrocinio (in giorni)		15,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)		€ 2.033,27	€ 5.300,00
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)		€ 95,29	€ 19,53
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative)		€ 6,60	€ 3,56
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)		€ 28,57	€ 29,67
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)		€ 25,17	€ 9,67
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)		12,00%	13,93%
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 19,36	€ 15,63
Indicatori di Qualità			
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)		6,38%	5,88%
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area				
	Servizio				
	Ufficio				
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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori e fruitori dei beni					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N. manutenzioni ordinarie effettuate	270	300	300	290	200
N. manutenzioni ordinarie programmate	270	300	300	290	200
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	30	25	20	25	15
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	30	25	20	25	15
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	40	45	50	45	50
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	40	45	50	45	50
N. richieste intervento pervenute	30	25	40	32	40
N. richieste intervento evase	27	25	35	29	40
Km strade del patrimonio	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Km manutenzioni effettuate	0,5	1	0,6	0,70	0,6
Mq verde pubblico	309.000,00	310.253,00	311.253,00	310.168,67	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)	3	3	3	3,00	3
Tempo medio di sopralluogo (in minuti)	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 492.913,72	€ 528.964,31	€ 561.176,03	€ 527.684,69	€ 537.280,46
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 132.104,56	€ 111.066,89	€ 102.855,19	€ 115.342,21	€ 105.995,71
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 136.500,00	€ 119.400,00	€ 110.000,00	€ 121.966,67	€ 106.000,00
Mq patrimonio	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,40
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	€ 17.500,00	€ 14.973,00	€ 13.845,00	€ 15.439,33	€ 15.000,00
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 10.000,00
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 10.000,00
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 155.813,26	€ 157.163,95	€ 165.297,38	€ 159.424,86	€ 178.060,21
Indici di Qualità					
N. ricorsi e/o segnalazioni	20	25	20	22	20
N. interventi effettuati	270	300	300	290	200
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%			
Sabrina Giglio	B3	7%			
Massimo Miracca	D1	5%			
Debora Papo	C2	25%			
Rosella Giunta	B7	22%			
Patrizia Miramonti	C1	10%			
Piera Garegnani	C4	10%			
Orazio Colombo	A3	80%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	1,66	Comune di	
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia			
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		100,00%	100,00%
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		100,00%	100,00%
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		100,00%	100,00%
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)		91,58%	100,00%
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)		7,00%	6,00%
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)		89,00%	89,00%
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)		3,59%	3,60%
Verde procapite (mq verde/popolazione)		48,43	47,53
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di intervento su segnalazione		3	3
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)		30	30
Indicatori di Efficienza Economica			
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)		94,57%	100,00%
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€	5,91	€ 5,43
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)		100,00%	100,00%
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€	4.000,00	€ 4.000,00
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€	1.543,93	€ 1.500,00
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€	82,40	€ 82,04
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€	0,13	€ 0,03
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€	17.912,91	€ 20.006,77
Indicatori di Qualità			
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)		0,84%	0,77%
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)		7,47%	10,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area				
	Servizio				
	Ufficio				
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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.549
N. manutenzioni straordinarie effettuate	15	20	20	18,33	20
N. manutenzioni straordinarie programmate	15	20	20	18,33	20
N. nuove opere realizzate	1	3	2	2,00	3
N. nuove opere programmate	1	3	3	2,33	3
N. incontri con i cittadini	2	3	3	2,67	3
N. opere rilevanti	1	3	1	1,67	1
N. progettazioni interne	1	0	0	0,33	0
N. progettazioni totali	1	3	2	2,00	1
Indici di Tempo					
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0
N. interventi programmati	15	20	20	18,33	20
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 68.043,97	€ 61.803,41	€ 65.609,01	€ 65.152,13	€ 65.636,47
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 167.000,00	€ 1.658.000,00	€ 381.724,00	€ 735.574,67	€ 9.734.900,00
Importo Titolo II Bilancio	€ 513.309,09	€ 2.053.500,49	€ 964.771,00	€ 1.177.193,53	€ 9.989.810,00
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 147.797,16	€ 109.223,17	€ 98.934,63	€ 118.651,65	€ 64.750,00
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 151.500,00	€ 122.000,00	€ 123.000,00	€ 132.166,67	€ 75.000,00
Indici di Qualità					
N° ricorsi e/o segnalazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° interventi effettuati	15,00	20,00	20,00	18,33	20,00
N° opere realizzate	1	3	2	2,00	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	6%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Sabrina Giglio	B3	3%			
Massimo Miracca	D1	20%			
Patrizia Miramonti	C1	50%			
Piera Garegnani	C4	60%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,44			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				100,00%	100,00%
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				85,71%	100,00%
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				62,50%	33,33%
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				16,67%	0,00%
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)				89,77%	86,33%
% 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)				€ 10,17	€ 10,02
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				62,49%	97,45%
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 Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio Contabilità				
	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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Dipendenti					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	1,55
N. unità operative	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76
N. ore straordinario remunerate	841	792	799	811	799
N. ore straordinarie massimo autorizzabili retribuite	855	825	825	835	825
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	377	351	381	370	260
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	40	35	38	29	38
Indici di Tempo					
Tempo medio rilascio certificazioni minuti	2	2	2	2,00	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 34.917,98	€ 27.038,01	€ 26.281,77	€ 29.412,59	€ 27.003,60
N. cedolini	377	351	381	360	380
Indici di Qualità					
N. dirigenti	0	0	0	0	0
N. posizioni organizzative	3	4	4	4	4
giorni di assenza	1.200	880	864	981	1.198
Tot. giornate lavorative	5.650	5.640	5.313	5.534	5.418
% gradimento (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. variazioni-anomale	2	2	2	2	1
N. registrazioni	126	393	451	323	385
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%			
Giuseppina Colombo	D6	15%			
Miriam Merlotti	C5	14%			
Marco Nebuloni	C1	9%			
Sabrina Giglio	B3	14%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,57			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				9,52%	7,84%
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)				304,95	331,43
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				97,09%	96,85%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di rilascio certificazioni				2,00	2,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 81,70	€ 71,06
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 4,59	€ 4,12
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 1.400,60	€ 1.366,58
Indicatori di Qualità					
Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative (n. posizioni)				17,46%	20,24%
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)				17,73%	22,11%

% rettifiche anomalie/ n. registrazioni)	(n. variazioni-	0,62%	0,26%
Indagine di gradimento interno (customer)		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 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					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Uffici comunali / Organi istituzionali					
Indici					
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.549
N. unità operative del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
N. totale unità operative	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76
N° incontri istituzionali	5	5	5	5	5
N° partecipanti incontri istituzionali	5	5	5	5	5
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	3.592	3.802	3.199	3.531	3.201
N. atti protocollati in uscita complessivamente	3.592	3.802	3.199	3.531	3.201
N. atti da archiviare	3.965	3.265	3.199	3.476	3.201
N. atti archiviati	3.965	3.265	3.199	3.476	3.201
N. postazioni hardware (PC) a totale	22,00	22,00	23,00	22,33	24,00
N. totale interventi su Sistemi informativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
N. fornitori software	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Indici di Tempo					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	1	1	1,00	1
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente - minuti	10	10	10	10,00	10
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico - minuti	30	30	30	30,00	30
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 171.133,09	€ 172.726,63	€ 312.967,23	€ 218.942,32	€ 282.982,42
Totale costo canoni manutenzione software	€ 88,00	€ 9.391,02	€ 9.623,56	€ 6.367,53	€ 9.869,00
N. applicativi	5	5	5	5,00	5
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 4.701,50	€ 8.267,22	€ 6.775,20	€ 6.581,31	6833,66
Indici di Qualità					
% gradimento da indagine interna	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0
N. errori di smistamento atti	1	1	0	0,67	0
N. interventi risolti S.I.	27	27	27	27,00	27
N. segnalazioni S.I. ricevute	27	27	27	27,00	27
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	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%			
Sabrina Giglio	B3	1%			
Cinzia Poianella	B6	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,35			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa

Indicatori di Efficacia		
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	14,29%	15,18%
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	1	1
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente) (n. atti)	100,00%	100,00%
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare) (n. atti)	100,00%	100,00%
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	106,35%	121,46%
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale		
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (in giorni) ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (dal	1,00	1,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	10,00	10,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (in minuti)	30,00	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)	€ 34,19	€ 43,21
Costo canoni di manutenzioni sw canoni manutenzione software/ n. applicativi) (totale costo	€ 1.273,51	€ 1.973,80
Costo canoni di manutenzioni hw manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale costo canoni	€ 294,69	€ 284,74
Indicatori di Qualità		
% gradimento (indagine interna)	0,00%	0,00%
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0
N. errori di smistamento atti	1	0
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	100,00%	100,00%

3. OBIETTIVI STRATEGICI

P.O.		SETTORE	COLLEGAMENTO CON LINEE STRATEGICHE		
AIROLDI GIOVANNI		Area affari generali e demografici			
FINALITA' E STAKEHOLDER	<i>Finalità principale del censimento generale della popolazione e delle abitazioni è quella di raccogliere dati relativi alla struttura per microaree, consente di calcolare la cosiddetta popolazione legale e di aggiornare le anagrafi comunali. Stakeholders sono tutti i cittadini residenti e dimoranti nel comune, gli amministratori locali, gli enti sovracomunali quali la</i>				
Titolo Obiettivo:	CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE				
Obj_2	Effettuazione delle attività connesse alle operazioni del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, al fine di garantire una corretta e puntuale gestione della rilevazione.				
Descrizione delle fasi di attuazione:					
1	Costituzione dell'Ufficio Comunale di Censimento.	5	Revisione qualitativa dei questionari cartacei ed inserimento dati nel Sistema di Gestione. Effettuazione del confronto censimento/anagrafe.		
2	Selezione e nomina dei rilevatori comunali. Partecipazione a corsi di formazione ISTAT ed effettuazione della formazione dei rilevatori, loro coordinamento e supporto secondo i criteri e le modalità indicate dall'ISTAT.	6	Effettuazione delle variazioni anagrafiche sulla base degli esiti del confronto censimento anagrafe.		
3	Costituzione e coordinamento di centri di raccolta dei questionari con compiti di assistenza alla compilazione.				
4	Monitoraggio dell'andamento della rilevazione, recupero delle mancate risposte, recupero delle sottocoperture, rilevazione delle convivenze, completamento del censimento edifici, con intervento nei casi di criticità.				
INDICATORI DI RISULTATO					
Indici di Quantità			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. rilevatori esterni			7,00		
n. unità immobiliari da censire			1450,00		
N. di personale coinvolto nel UCC			3,00		
Controllo censimento/anagrafe (n. dati censimento 2700 / n. dati anagrafe 2700)			100,00%		
Variazioni anagrafiche aggiornate (n. variazioni effettuate 200 / n. variazioni riscontrate 200)			100,00%		
N. interventi supplementari per casi critici			30		
N. report inviati all'ISTAT			5		
Indici di Tempo			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Rispetto delle fasi e dei tempi			100%		
N. ore dedicate all'obiettivo - SETTIMANALI			10		
Indici di Costo			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Qualità			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. errori/correzioni/difformità rilevate			250		

3. OBIETTIVI STRATEGICI

P.O.		SETTORE	COLLEGAMENTO CON LINEE STRATEGICHE	
AIROLDI GIOVANNI		Area affari generali e demografici		
FINALITA' E STAKEHOLDER	<i>Finalità principale del censimento generale della popolazione e delle abitazioni è quella di raccogliere dati relativi alla struttura per microaree, consente di calcolare la cosiddetta popolazione legale e di aggiornare le anagrafi comunali. Stakeholders sono tutti i cittadini residenti e dimoranti nel comune, gli amministratori locali, gli enti sovracomunali quali la</i>			

3. OBIETTIVI STRATEGICI

P.O.	SETTORE	COLLEGAMENTO CON LINEE STRATEGICHE
AIROLDI GIOVANNI	Area affari generali e demografici	
FINALITA' E STAKEHOLDER	<i>Finalità principale del censimento generale della popolazione e delle abitazioni è quella di raccogliere dati relativi alla struttura per microaree, consente di calcolare la cosiddetta popolazione legale e di aggiornare le anagrafi comunali. Stakeholders sono tutti i cittadini residenti e dimoranti nel comune, gli amministratori locali, gli enti sovracomunali quali la</i>	

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

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE AL	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	

Analisi degli scostamenti	
Cause	
Effetti	
Provvedimenti correttivi	
Intrapresi	
Da attivare	

3. OBIETTIVI STRATEGICI

P.O.	SETTORE	COLLEGAMENTO CON LINEE STRATEGICHE
AIROLDI GIOVANNI	Area affari generali e demografici	
FINALITA' E STAKEHOLDER	<i>Finalità principale del censimento generale della popolazione e delle abitazioni è quella di raccogliere dati relativi alla struttura per microaree, consente di calcolare la cosiddetta popolazione legale e di aggiornare le anagrafi comunali. Stakeholders sono tutti i cittadini residenti e dimoranti nel comune, gli amministratori locali, gli enti sovracomunali quali la</i>	

PERSONALE DIRIGENZIALE E DEI LIVELLI COINVOLTI NELL'OBIETTIVO		
Cat.	Cognome e Nome	
C2	Tonia Cancellara - collaboratore UCC	
B3	Pantaleo Elisa - collaboratore UCC	
C5	Langè Maria - collaboratore UCC	

NOTE	