

COMUNE DI ARCONATE
Provincia di Milano

LA RELAZIONE SUL PIANO DELLE
PERFORMANCE 2011

(ai sensi del Dlgs 150/09)

Premessa

La redazione e la pubblicazione della Relazione sul Piano delle Performance rappresenta un punto fondamentale della applicazione della Riforma (Dlgs. 150/09), in quanto strumento che sintetizza i risultati principali ottenuti dall'Ente: andamento della programmazione e monitoraggio rispetto ai risultati attesi, valutazione finale e andamento relativo alla trasparenza all'interno dell'Ente.

La seguente proposta di redazione del Piano delle Performance, si fonda principalmente sulle indicazioni contenute nella Delibera Civit n° 5/2012 “linee guida relative alla redazione e adozione della Relazione sulla performance” (articolo 10, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150).

1 Presentazione della Relazione sul Piano delle Performance 2011

La Relazione sulla performance prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 150/2009 e in applicazione dell'art. 12 quinquies del Regolamento degli uffici e dei servizi approvato con Delibera di Giunta n. 116 del 23/12/2010 costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno 2011, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance.

Più in dettaglio, la Relazione evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e dei singoli dirigenti/Posizioni Organizzative raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le misure correttive da adottare.

In riferimento alle finalità sopra descritte, la Relazione è accompagnata, da una serie di allegati che raccolgano le informazioni di maggior dettaglio.

Sotto un profilo generale, la stesura del documento è stata ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna. Per i dati di carattere economico-finanziario si richiama poi l'applicazione dei principi contabili delle norme vigenti.

Al pari del Piano della performance ("Piano"), la presente Relazione viene approvata dalla Giunta Comunale, dopo essere stata definita in collaborazione con i vertici dell'amministrazione.

La Relazione infine dovrà essere validata dall'Organismo indipendente di valutazione come condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali.

Questo documento risponde alla necessità di individuare e valutare le performance del Comune di Arconate, affinché si renda conto ai cittadini delle attività svolte ed abbia una costante tensione al miglioramento, il tutto in un'ottica di massima diffusione dei contenuti nel rispetto del principio di trasparenza.

La Relazione sulla performance si articola nelle seguenti fasi:

- a) rendicontazione degli obiettivi di sviluppo, strategici e di processo assegnati, dei valori raggiunti di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- c) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;

1.1 I documenti di riferimento per la Relazione del piano della performance

a) **Programma di Mandato del Sindaco 2009/2014.**

Documento presentato dal Sindaco, sentita la Giunta comunale, che illustra le linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato.

b) **Relazione Previsionale e Programmatica (RPP) 2011/2013** (approvata con delibera di C.C. n. 14 del 17 aprile 2011).

Documento che recepisce le priorità dell'azione amministrativa declinandole, a livello triennale, sull'assetto organizzativo del Comune. La RPP è strettamente collegata al bilancio di previsione annuale e pluriennale 2011/2013 e delinea gli obiettivi generali articolati per programma e per progetti.

c) **Piano Esecutivo di Gestione (PEG)** (approvato con Delibera di G.C. n. 34 del 30/04/2011 e successive modifiche)

Documento che si pone come supporto di pianificazione del bilancio e quindi della RPP e definisce gli obiettivi di ciascun programma e progetto contenuti nella RPP e li affida, unitamente alle dotazioni economiche necessarie, ai responsabili di ciascun settore e servizio non dipendente da un settore. Il documento comprende:

- il piano degli obiettivi strategici dell'Ente su base triennale (2011/2013), con l'indicazione degli indicatori di partenza, intermedi e la misura/target attesa finale;
- il piano degli obiettivi strategici di gestione per l'anno 2011 assegnati a ciascun dirigente;
- il piano degli obiettivi di sviluppo e di processo per il miglioramento e delle attività ordinarie sempre assegnati ai titolari di PEG.
- le tabelle finanziarie con le risorse assegnate a ciascun titolare di PEG;

d) **Il Piano delle Performance** (approvato con Delibera di G.C. n. 66 del 15/07/2011)

e) **Conto consuntivo** (approvato con Delibera di C.C. n. 12 del 19/05/2012)

Il bilancio consuntivo o rendiconto è il documento con il quale l'Ente certifica le entrate e le spese dell'Amministrazione con riferimento all'anno finanziario precedente.

Questo bilancio è predisposto dalla Giunta comunale che ne delibera la presentazione al Consiglio per la successiva approvazione.

OBIETTIVI STRATEGICI

L'amministrazione ha individuato una serie di obiettivi ritenuti strategici in quanto ricondotti al programma di mandato. Ad ogni obiettivo sono assegnate le risorse messe a disposizione per la sua attuazione e le misure/target da conseguire sulle quali l'azione di monitoraggio determinerà lo stato di avanzamento. Il grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi costituisce parte della valutazione della performance dell'Ente.

OBIETTIVI DI SVILUPPO

Le informazioni relative alla tipologia di interventi previsti in opere pubbliche sono contenute nel Piano Triennale dei lavori pubblici (ex art.128 d.lgs 163/2006) e nel relativo Elenco Annuale a cui si rimanda.

OBIETTIVI DI PROCESSO

Rappresentano l'attività istituzionale dell'Ente, volta al miglioramento dell'efficienza e all'incremento della soddisfazione dell'utenza, utili per la valutazione della performance di Ente, organizzativa ed individuale.

2. Conoscere per governare – L'identità

- Ü Il contesto “esterno”: il nostro comune in “cifre”**
- Ü La situazione economica e patrimoniale**
- Ü Il contesto “interno”: la nostra organizzazione**

2.1 Il contesto “esterno”: il nostro comune in “cifre

Questa sezione del Piano ha ad oggetto l’analisi del contesto esterno: descrivere la situazione socio-economica dei cittadini e del territorio.

Si descrivono le principali caratteristiche del contesto esterno nel quale si è svolta l’azione dell’amministrazione nel corso dell’anno precedente e come esso ha influenzato le attività svolte.

				ANNO	2011
CARATTERISTICHE DELL' ENTE					
Popolazione					
Descrizione		2008	2009	2010	2011
Popolazione residente al 31/12		6.307	6.406	6.499	6.570
di cui popolazione straniera		247	277	293	306
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale
nati nell'anno		83	82	58	68
deceduti nell'anno		34	48	43	45
immigrati		246	252	244	227
emigrati		161	187	166	179
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	532	558	543	544
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	489	496	518	532
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	884	927	889	883
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.499	3.603	3.626	3.649
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	903	1.004	1.018	976
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2008	2009	2010	2011
Prima infanzia	0-3 anni	325	326	310	302
Utenza scolastica	4-13 anni	643	676	692	713
Minori	0-18 anni	1.223	1.271	1.272	1.291
Giovani	15-25 anni	584	587	593	610
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					8.790
Territorio					
Superficie in Km²					9
Frazioni					0
Risorse idriche					
Laghi					0
Fiumi					0
Viabilità					
Strade		2008	2009	2010	2011
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

2.2 La situazione economica e patrimoniale

Questa sezione del Piano ha ad oggetto l'analisi della situazione finanziaria dell'Ente a consuntivo.

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI							ANNO	2011
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	€ 1.503.666,90	€ 917.111,33	€ 2.437.569,06	€ 1.311.185,89	€ 2.381.638,06	€ 2.215.301,76
2 - Trasferimento Stato	€ 672.058,74	€ 601.664,30	€ 1.053.917,21	€ 941.259,20	€ 1.048.997,45	€ 999.752,40	€ 916.171,33	€ 46.120,33
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	€ 449.849,10
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	€ 263.332,51
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	€ 379.041,98
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	€ 3.353.645,68
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	€ 2.460.836,17
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	€ 226.290,39
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	€ 684.518,56
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	€ 320.680,24
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	€ 3.692.315,36
Gestione residui								
Titolo	2008		2009		2010		2011	
	residui attivi	risccossione	residui attivi	risccossione	residui attivi	risccossione	residui attivi	risccossione
1 - Tributarie	€ 777.906,77	€ 635.909,73	€ 601.972,80	€ 438.939,54	€ 628.522,26	€ 612.517,34	€ 1.143.873,17	€ 997.129,78
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	€ 54.018,64
3 - Extratributarie	€ 1.228.840,37	€ 744.253,53	€ 1.389.485,63	€ 848.505,98	€ 1.379.978,10	€ 852.247,63	€ 964.583,34	€ 261.017,18
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	€ 893.527,42	€ 189.394,32
5 - Accensioni di prestiti	€ 3.537.695,25	€ 1.110.495,28	€ 2.175.446,33	€ 1.174.184,10	€ 746.664,67	€ 96.375,30	€ 841.151,77	€ 110.801,02
6 - Servizi conto terzi	€ 142.750,18	€ 141.103,78	€ 48.933,09	€ 35.607,62	€ 31.948,96	€ 13.209,73	€ 81.062,49	€ 27.785,67
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	€ 3.973.443,24	€ 1.640.146,61
Titolo	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	€ 1.639.128,51	€ 1.304.785,01
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	€ 2.973.676,42	€ 250.545,31
3 - Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 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	€ 153.904,38	€ 93.733,63
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	€ 4.766.709,31	€ 1.649.063,95
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	€ 46.734,12				
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 397.018,22	€ 386.613,01	€ 353.384,96	€ 328.277,50				
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 760.040,43	€ 792.364,00	€ 808.572,41	€ 813.995,77				
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 489.974,36	€ 598.041,18	€ 666.399,19	€ 684.518,56				
Anticipazioni di cassa								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Grado di autonomia finanziaria								
Descrizione	2008	2009	2010	2011				
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%	1,07%				
Grado di rigidità del Bilancio								
Indicatori	2008	2009	2010	2011				
1. Rigidità strutturale								
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	39,28%	41,62%	40,82%	41,73%				
2. Rigidità per costo personale								
Spesa complessiva personale	18,13%	18,56%	18,05%	18,60%				
3. Rigidità per indebitamento								
Rimborso mutui (cap+int)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite								
Indicatori	2008	2009	2010	2011				
1. Pressione entrate proprie pro-capite								
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 558,27	€ 501,94	€ 527,81	€ 526,80				
Numero abitanti								
2. Pressione tributaria pro-capite								
Entrate tributarie	€ 235,41	€ 234,72	€ 375,07	€ 362,50				
Numero abitanti								
3. Indebitamento locale pro-capite								
Rimborso mutui (cap+int)	€ 140,64	€ 153,71	€ 156,91	€ 154,15				
Numero abitanti								
4. Trasferimenti erariali pro-capite								
Trasferimenti correnti statali	€ 104,54	€ 159,08	€ 160,96	€ 7,11				
Numero abitanti								
Capacità gestionale								
Indicatori	2008	2009	2010	2011				
1. Incidenza residui attivi								
Residui attivi	142,71%	68,43%	86,10%	25,40%				
Totale accertamenti								
2. Incidenza residui passivi								
Residui passivi	156,11%	68,58%	93,24%	30,47%				
Totale impegni								
3. Velocità di riscossione entrate proprie								
Riscossioni titoli 1 + 3	56,84%	52,13%	53,44%	77,00%				
Accertamenti titoli 1 + 3								
4. Velocità di pagamenti spese correnti								
Pagamenti titolo 1	78,94%	76,99%	65,62%	93,02%				
Impegni titolo 1								

2.3 Il contesto “interno”: la nostra organizzazione

In questa sottosezione si illustrano al cittadino/utente le caratteristiche organizzative dell'amministrazione.

				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	€ 813.995,77	
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					
Spesa complessiva personale	19,55%	19,90%	19,68%	19,91%	
Spese Correnti					
2. Costo medio del personale					
Spesa complessiva personale	€ 34.547,29	€ 36.016,55	€ 36.753,29	€ 38.761,70	
Numero dipendenti					
3. Costo personale pro-capite					
Spesa complessiva personale	€ 120,51	€ 123,69	€ 124,41	€ 123,90	
Popolazione					
4. Rapporto dipendenti su popolazione					
Popolazione	300	305	309	329	
Numero dipendenti					
5. Rapporto dirigenti su dipendenti					
Numero dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00	
Numero dirigenti					
6. Rapporto P.O. su dipendenti					
Numero dipendenti	6,00	4,25	4,25	3,94	
Numero Posizioni Organizzative					
7. Capacità di spesa su formazione					
Spesa per formazione impegnata	18,31%	14,79%	87,68%	100,00%	
Spesa per formazione prevista					
8. Spesa media formazione					
Spesa per formazione	€ 49,52	€ 40,00	€ 237,14	€ 74,39	
Numero dipendenti					
9. Costo formazione su spesa personale					
Spesa per formazione	0,14%	0,11%	0,62%	0,18%	
Spesa complessiva personale					

3 La rendicontazione del Piano Performance 2011

In questa sezione sono presentati i risultati di performance conseguiti dall'amministrazione nel corso dell'anno precedente.

3.1 L'albero delle Performance

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta graficamente, i legami del chi fa cosa (tra funzioni, processi e obiettivi strategici).

In altri termini, tale mappa dimostra come gli obiettivi ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, alla realizzazione del mandato istituzionale e della mission dell'Ente.

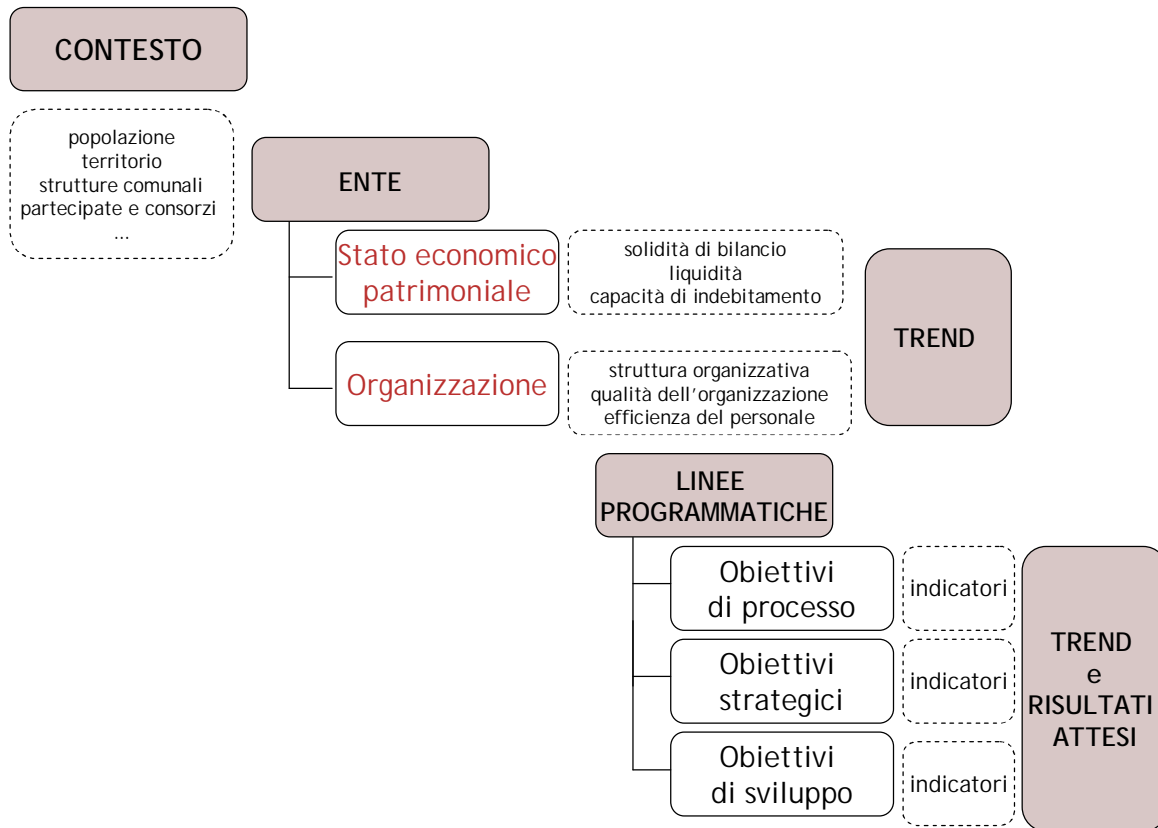
Essa fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione.

Nella logica dell'albero della performance le funzioni sono articolate in aree strategiche, a cui sono associati, laddove sia possibile la loro identificazione, gli outcome attesi.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance, le funzioni sono state articolate secondo il criterio dell'outcome. Questa scelta è motivata dall'opportunità di rendere immediatamente intellegibile agli stakeholder la finalizzazione delle attività dell'amministrazione rispetto ai loro bisogni e aspettative.

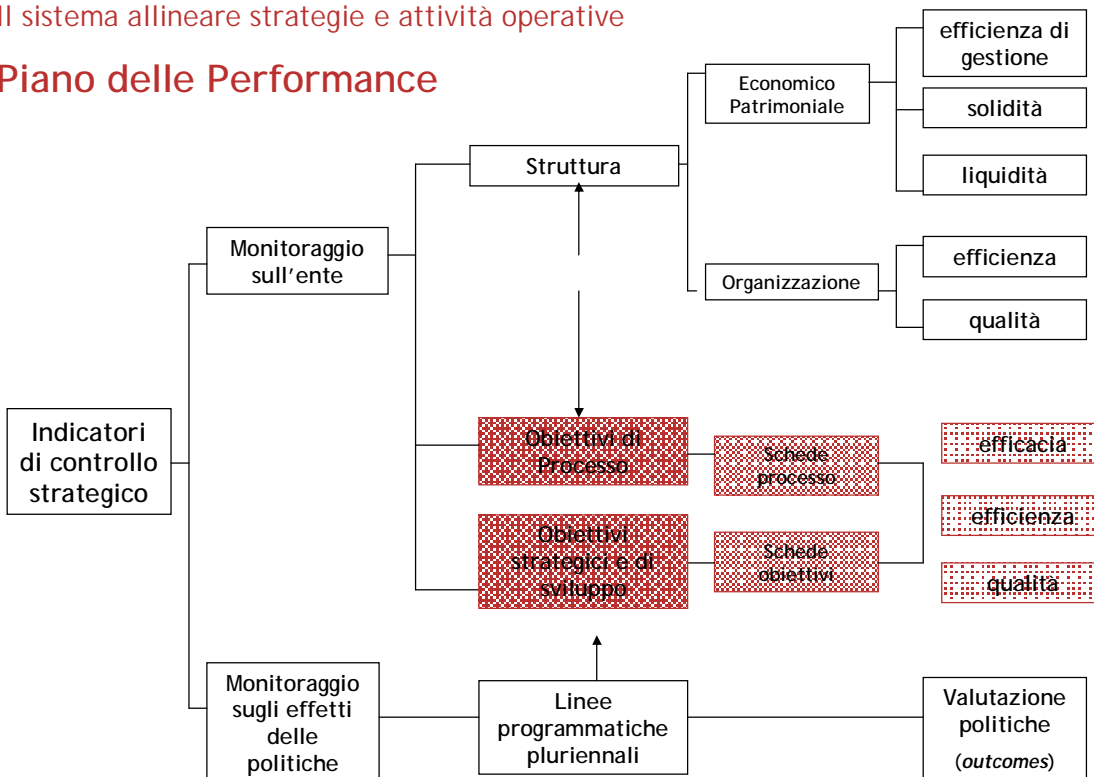
Le funzioni non vanno confuse con la struttura organizzativa.

Generalmente, una funzione è trasversale a più unità organizzative (dipartimenti, uffici, settori, etc.) anche se, in alcuni casi, una funzione può essere contenuta all'interno di una sola unità organizzativa.



Il sistema allineare strategie e attività operative

Piano delle Performance



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 DEMANIALI E PATRIMONIALI	10 <u>Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</u>
	UFFICIO TECNICO	21 <u>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</u> 22 <u>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</u>
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6 <u>Gestire i servizi demografici</u>
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	7 <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>
	POLIZIA COMMERCIALE POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	18 <u>Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa</u>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	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 MANIFESTAZIONI TURISTICHE	19 <u>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</u>
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.	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4
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	
	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	SERVIZI DI SUPPORTO
1	Erogare servizi cimiteriali	Area tecnica e SS.TT.	area amministrativa - area contabilità
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	Area tecnica e SS.TT. e area amministrativa	area polizia locale - area contabile
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	Area tecnica e SS.TT.	area contabile
5	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile
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	area contabile
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Area tecnica e SS.TT.	area amministrativa - area contabilità
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile
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.	area contabile
18	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile
21	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	Area tecnica e SS.TT.	area contabile
22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	Area tecnica e SS.TT.	area contabile
23	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Area contabile - area amministrativa	
24	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi	Area amministrativa e servizi alla persona	area contabile

3.2 Obiettivi di Processo

Vengono riportati, in relazione a ciascuno degli obiettivi di Processo presentati nel Piano, i risultati ottenuti, integrati indicatori.

Obiettivo di processo							ANNO	2011	
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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570			
giorni apertura settimanale	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%	
N. loculi concessi	5	18	7	10	10	13	30,00%	30,00%	
N. cellette concesse	1	6	1	3	3	8	200,00%	166,67%	
N. tombe concesse	2	5	3	3	3	7	110,00%	133,33%	
N. loculi richiesti	5	18	7	10	11	13	30,00%	18,18%	
N. cellette richieste	1	6	1	3	5	8	200,00%	60,00%	
N. tombe richieste	2	5	3	3	3	7	110,00%	133,33%	
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	0	4	1	2	3	125,00%	50,00%	
N. esumazioni da effettuare	2	2	2	2	2	1	-50,00%	-50,00%	
N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati su aree	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. aree occupate	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
giorni di confronto apertura	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio predisposizione contratti (minuti)	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 56.864,29	€ 45.005,10	€ 47.020,08	€ 49.629,82	€ 42.718,12	€ 41.614,86	-16,15%	-2,58%	
Proventi per illuminazione votiva	€ 1.550,35	€ 1.550,35	€ 1.618,57	€ 1.573,09	€ 1.618,57	€ 1.618,57	2,89%	0,00%	
Importo entrate per concessioni cimiteriali	€ 33.400,00	€ 46.400,00	€ 61.600,00	€ 47.133,33	€ 41.370,00	€ 61.270,00	29,99%	48,10%	
Indici di Qualità									
N. Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Giovanni Airoidi	D6	5%							
Maria Lange	C4	7%							
Tonia Cancellara	C1	7%							
Elisa Pantaleo	B3	5%							
Marco Nebuloni	C1	1%							
Miramonti Patrizia	C1	5%							
Orazio Colombo	A3	10%							
Totale unità operative		0,40							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità del cimitero (n. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				100,00%	84,21%	100,00%	15,79%	OK	
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				66,67%	100,00%	300,00%	200,00%	OK	
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				30,00	30	30	0	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 7,75	€ 6,50	€ 6,33	-€ 0,17	OK	
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				94,97%	96,84%	1,472310612	50,39%	OK	
Indicatori di Qualità									
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0	0	0	OK	

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari generali e servizi alla persona						
Servizio		Servizio sociale						
Ufficio/Centro di Costo		Servizi alla persona						
Processo 2								
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Anziani assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570		
N° domande accolte	16	16	16	16	17	13	-18,75%	-23,53%
N° domande ricevute	16	16	16	16	17	13	-18,75%	-23,53%
N° anziani assistiti	16	16	16	16	17	18	12,50%	5,88%
N° anziani presenti sul territorio	953	984	1.018	985	1.022	1.065	8,12%	4,21%
N° utenti	16	16	16	16	17	18	12,50%	5,88%
N. iniziative ricreative realizzate	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione) in giorni	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 40.281,98	€ 43.782,15	€ 45.150,62	€ 43.071,58	€ 41.648,52	€ 39.897,94	-7,37%	-4,20%
Proventi di competenza	€ 6.754,95	€ 6.107,95	€ 7.595,70	€ 6.819,53	€ 14.000,00	€ 7.748,70	13,63%	-44,65%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione da parte degli operatori	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	80,00%	80,00%	6,67%	0,00%
N. visite domiciliari e colloqui	16	16	16	16	17	21	31,25%	23,53%
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Giovanni Airolodi	D6	5%						
Maria Langè	C4	12%						
Totale unità operative		0,17						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				1,62%	1,66%	1,69%	0,03%	OK
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				15,38%	15,56%	16,21%	0,65%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (GG.) (dalla data richiesta alla data attivazione)				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				15,83%	33,61%	19,42%	-14,19%	NOOK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 2.691,97	€ 2.449,91	€ 2.216,55	-€ 233,36	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 6,73	€ 6,34	€ 6,07	-€ 0,27	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				75,00%	80,00%	80,00%	0,00%	OK
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				100,00%	100,00%	116,67%	16,67%	OK

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	TECNICA							
Servizio	ATTIVITA' PRODUTTIVE							
Ufficio/Centro di Costo	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								
colegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570		
N° domande accolte	1	17	12	10	12	12	20,00%	0,00%
N° domande presentate	5	17	12	11	12	12	5,88%	0,00%
N° attività presenti sul territorio	74	73	75	74	75	75	1,35%	0,00%
Nuove attività insediate	3	5	2	3	2	2	-40,00%	0,00%
Attività cessate	4	3	2	3	2	2	-33,33%	0,00%
N° commercio di vicinato	32	37	39	36	39	39	8,33%	0,00%
N° attività commerciali	8	10	12	10	12	12	20,00%	0,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	54	64	68	62	68	68	9,68%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 26.738,59	€ 24.703,07	€ 63.008,16	€ 38.149,94	€ 25.332,64	€ 23.623,74	-38,08%	-6,75%
Indici di Qualità								
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo	Nominativo	
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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				88,24%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				4,50%	2,67%	2,67%	0,00%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				4,05%	2,67%	2,67%	0,00%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				360,00%	325,00%	325,00%	0,00%	OK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,01	0,01	0,01	0,00	OK
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 5,96	€ 3,86	€ 3,60	-€ 0,26	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2011		
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								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570		
Ql. raccolta differenziata	30.054,70	26.412,45	20.577,59	25.681,58	22.454,40	21.220,59	-17,37%	-5,49%
Ql. RSU raccolti	6.941,00	6.584,20	8.847,67	7.457,62	7.569,38	6.608,80	-11,38%	-12,69%
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° controlli	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	36.995,70	32.996,65	29.425,26	33.139,20	30.023,78	27.829,39	-16,02%	-7,31%
N° utenze servizio raccolta rifiuti	2.642,00	2.706,00	2.755,00	2.701,00	2.761,00	2.860,00	5,89%	3,59%
N° controlli effettuati	245,00	240,00	267,00	250,67	260,00	288,00	14,89%	10,77%
Km. Territorio	8,64	8,64	8,64	8,64	8,64	8,64	0,00%	0,00%
N° illeciti ambientali accertati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 734.221,48	€ 806.230,09	€ 818.011,44	€ 786.154,34	€ 811.874,09	€ 811.874,09	3,27%	0,00%
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 727.952,93	€ 806.230,10	€ 818.011,68	€ 784.064,90	€ 811.874,09	€ 811.874,09	3,55%	0,00%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				77,50%	74,79%	76,25%	1,46%	OK
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				12,27	10,87	9,73	-1,14	OK
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				29,01	30,09	33,33	3,24	NOOK
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg.)				3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 23,72	€ 27,04	€ 29,17	€ 2,13	NOOK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)				99,73%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)				€ 290,29	€ 294,05	€ 283,87	-€ 10,18	OK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 122,76	€ 123,57	€ 123,57	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio raccolta rifiuti (n. disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570			
N° alunni materne ed elementari	452	460	464	459	462	490	6,83%	6,06%	
N° alunni materne, elementari e medie	630	632	635	632	640	673	6,43%	5,16%	
N° domande refezione scolastica accolte	392	403	413	403	415	422	4,80%	1,69%	
N° domande refezione scolastica presentate	392	403	413	403	415	422	4,80%	1,69%	
N° Utenti refezione scolastica	392	403	413	403	415	422	4,80%	1,69%	
N° pasti	58.190	59.830	61.307	59.776	59.878	59.493	-0,47%	-0,64%	
N° morosi refezione scolastica	85	82	99	89	90	117	31,95%	30,00%	
N° domande pre-post scuola accolte	31	40	26	32	30	37	14,43%	23,33%	
N° domande pre-post scuola ricevute	31	40	30	34	30	37	9,90%	23,33%	
N° iscritti pre-post scuola	31	40	26	32	30	37	14,43%	23,33%	
N° morosi pre-post scuola	0	0	0	0	0	2	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° domande accolte trasporto scolastico	65	69	65	66	65	57	-14,07%	-12,31%	
N° domande presentate trasporto scolastico	65	69	65	66	65	57	-14,07%	-12,31%	
N° Utenti trasporto scolastico	65	69	65	66	65	57	-14,07%	-12,31%	
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° km percorsi	4.842	4.850	4.850	4.847	4.840	5150	6,24%	6,40%	
Popolazione 3-13 anni	752	759	770	760	765	882	16,00%	15,29%	
N° domande centri estivi accolte	56	48	0	35	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° domande centri estivi presentate	56	48	0	35	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° Utenti centri estivi	56	48	0	35	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti	15	15	15	15,00	15	10	-33,33%	-33,33%	
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 441.625,94	€ 445.619,90	€ 485.290,94	€ 457.512,26	€ 483.965,56	€ 395.729,34	-13,50%	-18,23%	
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 163.952,49	€ 172.486,25	€ 189.202,95	€ 175.213,90	€ 189.700,00	€ 202.439,20	15,54%	6,72%	
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 190.671,89	€ 193.231,30	€ 197.214,36	€ 193.714,52	€ 209.258,40	€ 216.258,40	11,64%	3,85%	
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 986,50	€ 2.097,00	€ 2.136,00	€ 1.739,83	€ 2.500,00	€ 2.500,00	43,69%	0,00%	
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 2.835,00	€ 5.004,00	€ 5.103,92	€ 4.314,31	€ 4.280,24	€ 3.524,00	-18,32%	-17,67%	
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 12.188,95	€ 10.989,15	€ 14.020,00	€ 12.399,37	€ 14.500,00	€ 14.500,00	16,94%	0,00%	
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 22.546,05	€ 24.418,32	€ 24.419,64	€ 23.794,67	€ 23.460,16	€ 21.688,03	-8,85%	-7,55%	
Proventi di competenza centri estivi	€ 11.794,00	€ 8.955,60	€ -	€ 6.916,53	€ -	€ -	-100,00%	#DIV/0!	
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 23.439,36	€ 20.313,34	€ -	€ 14.584,23	€ -	€ -	-100,00%	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. reclami	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Giovanni Airoldi	D6	10%							
Maria Lange	C4	7%							
Maria Emma Clivio	C5	25%							
Maria Pertile	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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)	87,79%	89,83%	86,12%	-3,70%	NOOK
% soddisfazione delle richieste e refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)	96,04%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni mateme, elementari)	7,05%	6,49%	7,55%	1,06%	OK
% soddisfazione delle richieste e trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni mateme, elementari e medie)	10,49%	10,16%	8,47%	-1,69%	NOOK
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)	100,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)	4,56%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	16,54%	17,65%	23,06%	5,41%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)	15,00	15,00	10,00	-5,00	OK
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10	10	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	90,45%	90,65%	93,61%	2,96%	OK
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 3,24	€ 3,49	€ 3,64	€ 0,14	NOOK
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,31	€ 0,33	€ 0,23	-€ 0,09	OK
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	40,33%	58,41%	70,94%	12,53%	NOOK
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 133,43	€ 142,67	€ 95,24	-€ 47,43	OK
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	52,11%	61,81%	66,86%	5,05%	NOOK
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 4,91	€ 4,85	€ 4,21	-€ 0,64	OK
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	47,42%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 420,70	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 71,44	€ 73,66	€ 60,23	-€ 13,43	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (da customer satifaction)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
media reclami (reclami/utenti)	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK

						ANNO	2011			
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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione		6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570			
Ore apertura settimanale		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20	0,00%	0,00%	
N. unità operative del processo		1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	2	0,00%	0,00%	
N. pratiche		811	850	895	852	899	948	11,27%	5,45%	
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione		52	25	28	35	32	33	-5,71%	3,13%	
n. certificati		4.021	3.559	3.510	3.697	3.540	3.220	-12,89%	-9,04%	
Indici di Tempo										
Tempo medio di attesa allo sportello - minuti		5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Indici di Costo										
Costo del Processo		€ 135.233,71	€ 130.801,93	€ 132.058,28	€ 132.697,97	€ 144.688,91	€ 130.657,21	-1,54%	-9,70%	
N° pratiche		811	811	811	811	820	948,00	16,89%	15,61%	
Indici di Qualità										
% gradimento		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo		Nominativo		
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	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					55,56%	55,56%	55,56%	0,00	OK	
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK	
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					13,30%	13,68%	14,43%	0,75%	OK	
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)					0,95%	0,90%	1,02%	0,12%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)					5,00	5,00	5,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 20,72	€ 22,02	€ 19,89	-€ 2,14	OK	
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)					€ 163,62	€ 176,45	€ 137,82	-€ 38,63	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	12,04%	13,89%	10,00%	-3,89%	NOOK
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	2,03	192,31	1,54	-19076,92%	NOOK
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	7,58	7,88	5,91	-196,97%	NOOK
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,23	0,24	0,09	-15,15%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	32,74%	25,00%	58,48%	33,48%	OK
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	103,70%	111,11%	120,00%	8,89%	OK
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	11,05%	9,33%	6,90%	-2,44%	NOOK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	2.134,67	2.190,00	2.190,00	0,00%	OK
% servizio di prossimità settimanale (n. ore servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale)	13,89%	13,89%	16,67%	2,78%	OK
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	1,22%	1,87%	0,00%	-1,87%	NOOK
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	100,00%	100,00%	66,67%	-33,33%	NOOK
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	100,00%	100,00%	40,00%	-60,00%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	3,83	4,00	5,00	0,01	NOOK
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	5,00	5,00	10,00	0,05	NOOK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (minuti) (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 81,69	€ 134,90	€ 97,81	-€ 0,37	NOOK
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	€ 65,61	65,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 24,72	€ 24,49	23,92533942	-€ 0,01	NOOK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	4,87%	4,29%	0,00%	-4,29%	OK
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area affari generali e servizi alla persona						
Servizio		Servizi Alla Persona						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Sociale						
Processo 8								
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili								
Finalità del Processo								
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Diversamente abili e loro famiglie								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570		
N. domande accolte	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
N. domande presentate ammissibili	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
N. utenti servizio	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
N. utenti	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
N. unità operative del processo	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,00%	0,00%
N. unità operative totali	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%
Progetti Legge 162	8	9	9	8,67	8	8	-7,69%	0,00%
Indici di Tempo								
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione	7	7	6	6,67	6	6	-10,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 96.193,88	€ 110.078,38	€ 122.180,80	€ 109.484,35	€ 108.200,10	€ 101.594,96	-7,21%	-6,10%
Proventi di competenza	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Giovanni Airoidi	D6	3%						
Maria Lange	C4	3%						
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,06						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				0,29%	0,29%	0,29%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)				6,67	6,00	6,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)				€ 9.123,70	€ 9.016,68	€ 8.466,25	-€ 550,43	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 17,10	€ 16,47	€ 15,46	-€ 1,01	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di 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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570			
n. casi seguiti	15	15	15	15	15	15	0,00%	0,00%	
n. segnalazioni	15	15	15	15	15	15	0,00%	0,00%	
N° minori assistiti	5	5	5	5	5	6	20,00%	20,00%	
N° minori presenti sul territorio	1.223	1.271	1.272	1.255	1.291	1.291	2,84%	0,00%	
n. affidi + comunità	1	0	0	0	0	3	800,00%	#DIV/0!	
N° utenti complessivi	15	15	15	15	15	18	20,00%	20,00%	
Tasso di criticità (n. casi penali seguiti / n. minori in carico)	20,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	0,05	-25,00%	#DIV/0!	
N° utenti servizi infanzia/giovani	748,00	769,00	781,00	766,00	872,00	872,00	-100,00%	-100,00%	
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata	1.223	1.271	1.272	1.255	1.276	1.291,00	2,84%	1,18%	
Indici di Tempo									
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 57.490,44	€ 53.210,23	€ 39.318,46	€ 50.006,38	€ 144.651,65	€ 104.466,89	108,91%	-27,78%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Giovanni Airoidi	D6	2%							
Maria Lange	C4	1%							
Giuseppina Colombo	D6	1%							
Sabrina Giglio	B3	1%							
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,05							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti / n. segnalazioni)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di assistiti (minori assistiti / minori presenti sul territorio)					0,40%	0,39%	0,46%	0,08%	OK
% allontanamenti (n. affidi + comunità / n. casi seguiti)					0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	NOOK
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)					61,02%	68,34%	0,00%	-68,34%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)					€ 3.333,76	€ 9.643,44	€ 5.803,72	-€ 3.839,73	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti / totale costo processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani)					€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 7,81	€ 22,02	€ 15,90	-€ 6,12	OK
Indicatori di Qualità									
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% gradimento					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

Obiettivo di processo							ANNO	2011
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, Conseganari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.404	6.570		
n. immobili locati	17	17	18	17	18	18	3,85%	0,00%
n. totale immobili locabili	18	18	18	18	18	18	0,00%	0,00%
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
n. concessioni rilasciate	0	0	1	0	0	2	500,00%	#DIV/0!
n. richieste concessioni pervenute	1	2	1	1	2	2	50,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio Rilascio concessioni	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 17.636,26	€ 17.004,88	€ 20.571,24	€ 18.404,13	€ 17.782,30	€ 17.648,44	-4,11%	-0,75%
provento complessivo locazione	€ 7.595,38	€ 17.181,66	€ 14.194,75	€ 12.990,60	€ 13.432,25	€ 16.200,36	24,71%	20,61%
Mq immobili	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40	0,00%	0,00%
Valore complessivo immobili	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	0,00%	0,00%
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 7.595,38	€ 17.181,66	€ 14.194,75	€ 12.990,60	€ 13.432,25	€ 16.200,36	24,71%	20,61%
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 17.636,26	€ 17.004,88	€ 20.571,24	€ 18.404,13	€ 17.782,30	€ 17.648,44	-4,11%	-0,75%
Indici di Qualità								
N. totale immobili di proprietà	18	18	18	18	18	18	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		Nominativo	
Giovanni Airoidi	D6	5%						
Maria Langè	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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				96,30%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rilascio concessioni (n. concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 2,87	€ 2,78	€ 2,69	-€ 0,09	OK
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)				€ 9,23	€ 9,54	€ 11,51	€ 1,97	OK
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)				€ 13,08	€ 12,63	€ 12,54	-€ 0,10	OK
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 9,23	€ 9,54	€ 11,51	€ 1,97	OK
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				70,59%	75,54%	91,79%	16,26%	OK
Indicatori di Qualità								
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				96,30%	100,00%	100,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona								
Servizio	Servizio Cultura								
Ufficio/Centro di Costo	Biblioteca								
Processo 11									
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico									
Finalità del Processo									
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570			
Utenti reali	340	482	649	490	655	807	64,58%	23,21%	
N. prestiti	17.058	16.611	16.973	16.881	16.980	16.209	-3,98%	-4,54%	
n.ro ore apertura settimanale	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25	0,00%	0,00%	
Patrimonio	22.693	23.072	23.854	23.206	24.020	22.633	-2,47%	-5,77%	
n. prestiti con prenotazione on line %	10	10	15	12	17	17	41,43%	-2,94%	
N. utenti	340	482	649	490,33	655,00	655	33,58%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio attesa prestito(in minuti)	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
tempo medio attesa per interprestito - in giorni	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 111.887,13	€ 135.673,19	€ 139.746,90	€ 129.102,41	€ 110.787,83	€ 108.438,80	-16,01%	-2,12%	
Spesa acquisto o materiale multimediale	€ 1.104,84	€ 1.534,70	€ 1.800,00	€ 1.479,85	€ 750,00	€ 750,00	-49,32%	0,00%	
Spesa acquisto o libri	€ 7.000,00	€ 6.000,00	€ 6.000,00	€ 6.333,33	€ 7.046,60	€ 7.046,60	11,26%	0,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento iniziative promozione (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
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	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				7,66%	9,97%	12,28%	2,31%	OK	
Media prestiti (prestiti/utenti reali)				34,43	25,92	20,09	-5,84	NOK	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				69,44%	69,44%	69,44%	0,00%	OK	
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)				263,60%	258,45%	246,71%	-11,74%	NOK	
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)				72,74%	70,69%	71,62%	0,93%	OK	
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				0,07%	0,10%	0,10%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa per il prestito				5,00	5,00	5,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 7,65	€ 6,52	€ 6,69	€ 0,17	NOK	
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 20,16	€ 16,86	€ 16,51	€ 0,36	OK	
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,23	€ 0,11	€ 0,11	€ -	OK	
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 0,99	€ 1,07	€ 1,07	€ -	OK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	

							2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona							
Servizio	Servizio Segreteria							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria							
Processo 12								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570		
N. notiziari pubblicati nell'anno	8	4	9	7	7	8	14,29%	
n.ro ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00%	
N. richieste evase URP	21	23	27	24	30	24	-20,00%	
N. richieste pervenute URP	21	23	27	24	30	24	-20,00%	
N. iscritti newsletter	38	39	71	49	71	73	2,82%	
N. richieste evase on-line	2	3	6	4	6	8	33,33%	
N. richieste tot all pervenute	2	3	6	4	6	8	33,33%	
N. pubblicazioni Sito	120	125	185	143	190	147	-22,63%	
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste - minuti	8	5	5	6,00	5	5	0,00%	
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 95.126,81	€ 84.030,24	€ 110.280,46	€ 96.479,17	€ 96.013,95	€ 91.300,64	-4,91%	
Indici di Qualità								
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
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 Poianella	B6	40%						
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,10						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità sportello (n. apertura settimanale/36 h)					55,56%	55,56%	55,56%	OK
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	OK
% copertura newsletter (n. iscritti/ cittadini)					0,77%	1,08%	1,11%	OK
% evasione richieste on-line (n. richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	OK
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)					11,94%	15,83%	12,25%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste					6,00	5	5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 15,07	€ 14,61	€ 13,90	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d 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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570			
Mq territorio	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000,00	8.640.000,00			
Mq edificati	560.642,00	570.294,00	580.236,00	570.390,67	582.000,00	582,00	-99,90%	-99,90%	
Mq recupero edifici esistenti	2.100,00	4.052,00	7.642,00	4.598,00	2.300,00	2300,00	-49,98%	0,00%	
Mq nuove edificazioni	8.350,00	9.600,00	2.300,00	6.750,00	2.000,00	2000,00	-70,37%	0,00%	
Mq non edificabili	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	0,00%	0,00%	
N. piani attuativi approvati	1	3	4	2,67	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%	
N. piani attuativi presentati	2	3	4	3,00	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%	
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%	100,00%	0,00%	0,00%	
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo	€ 57.904,60	€ 56.253,08	€ 60.105,84	€ 58.087,84	€ 55.633,52	€ 53.177,69	-8,45%	-4,41%	
N. unità operative del processo	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,00%	0,00%	
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		Nominativo		
Massimo Miracca	D1	35%							
Debora Pappo	C2	30%							
Rosella Giunta	B7	30%							
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,95							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				6,60%	6,74%	0,01%	-6,73%	OK	
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				68,12%	115,00%	115,00%	0,00%	OK	
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				80,72%	80,72%	80,72%	0,00%	OK	
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				88,89%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				90,00	90,00	90,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,07	€ 8,47	€ 8,09	-€ 0,37	OK	

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2011
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area contabilità e tributi						
Servizio		Servizio Contabilità						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Ragioneria						
Processo 14								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570		
n. variazioni di bilancio	6	6	4	5	4	5	-6,25%	25,00%
n. capitoli di bilancio	451	463	465	460	467	473	2,90%	1,28%
n. fatture gestite in uscita	1.192	1.071	1.349	1.204	1.200	979	-18,69%	-18,42%
n. fatture gestite in entrata	5.385	5.553	39	3.659	50	31	-99,15%	-38,00%
n. Totale atti pervenuti	685	593	615	631	635	642	1,74%	1,10%
n. pareri emessi	672	581	602	618	580	574	-7,17%	-1,03%
N° richieste evase	693	700	710	701	722	725	3,42%	0,42%
N° richieste pervenute	693	701	715	703	722	725	3,13%	0,42%
N° unità operative del processo	3	3	3	3,00	2,55	2,55	-15,00%	0,00%
Numero mandati emessi	2.932	2.595	2.629	2.719	2.600	2.212	-18,64%	-14,92%
Numero reversali emesse	1.707	1.381	1.459	1.516	1.350	1.769	16,71%	31,04%
Numero impegni registrati	2.016	1.917	1.953	1.962	1.947	1.818	-7,34%	-6,63%
Numero accertamenti registrati	468	432	441	447	446	468	4,70%	4,93%
N. unità operative totali	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76	19,76	-5,90%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile - minuti	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso - giorni	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento - giorni	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio acquisti su richieste da uffici - giorni	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 207.525,66	€ 191.431,47	€ 196.213,76	€ 198.390,30	€ 196.938,19	€ 185.026,76	-6,74%	-6,05%
Importo acquisti di economato	€ 10.567,59	€ 10.492,43	€ 8.423,24	€ 9.827,75	€ 8.650,00	€ 7.464,18	-24,05%	-13,71%
Spese correnti	€ 3.887.642,75	€ 3.981.108,19	€ 4.108.449,83	€ 3.992.400,26	€ 4.088.712,51	€ 3.962.621,75	-0,75%	-3,08%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
N. determine sospese	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Giovanni Airoldi	D6	9%						
Maria Lange	C4	16%						
Giuseppina Colombo	D6	44%						
Miriam Merlotti	C5	45%						
Marco Nebuloni	C1	36%						
Sabrina Ciglio	B3	48%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
Capacità programmatrice (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				1,16%	0,86%	0,51%	-0,35%	OK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (pareri emessi / atti pervenuti)				97,99%	91,34%	89,41%	-1,93%	OK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				99,72%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				14,29%	12,90%	12,90%	0,00%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				98,00%	98,00%	98,00%	0,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				3	3	3	0	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				30	30	30	0	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici				2	2	2	0	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 30,98	€ 29,98	€ 28,16	-€ 1,81	OK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)				€ 9.447,16	€ 9.966,51	€ 9.363,70	-€ 602,81	OK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)				0,25%	0,21%	0,19%	-0,02%	OK
Indicatore di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona							
Servizio	Servizi A la 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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570		
N. richieste contributi accolte	24	29	32	28	33	43	51,76%	30,30%
N. richieste contributi presentate ammissibili	24	29	32	28	33	43	51,76%	30,30%
N. richieste contributi presentate	25	29	35	30	35	43	44,94%	22,86%
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)	0,40%	0,45%	0,54%	0,46%	0,53%	0,65%	40,53%	22,01%
Popolazione maggiore di 18 anni	5.159	5.231	5.309	5.233	5.240	5.279	0,88%	0,74%
N° unità operative del processo	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale	61	62	64	62	65	65	4,28%	0,00%
N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale	61	62	64	62,33	65	65	4,28%	0,00%
N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale	21	21	25	22	25	27	20,90%	8,00%
N° domande accolte sostegno locazione	26	37	39	34	39	47	38,24%	20,51%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	28	40	41	36,33	43	50	37,61%	16,28%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	10	7	7	8,00	7	7	-12,50%	0,00%
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale - giorni	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale	9	9	9	9,00	9	9	0,00%	0,00%
Ore/giorni di confronto apertura	36	36	36	36,00	36	36	0,00%	0,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	120	120	120	120,00	120	120	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
N. soggetti beneficiari contributi	18	19	23	20	25	27	35,00%	8,00%
Costo del processo	€ 188.177,55	€ 198.066,82	€ 215.786,27	€ 200.676,88	€ 199.773,47	€ 224.791,55	12,02%	12,52%
Importo entrate proprie comunali	€ 3.521.033,88	€ 3.215.403,25	€ 3.430.230,16	€ 3.388.889,10	€ 3.461.068,14	€ 4.231.572,80	24,87%	22,26%
Importo contributi erogati	€ 4.876,92	€ 3.054,15	€ 6.736,15	€ 4.889,07	€ 5.000,00	€ 4.178,51	-14,53%	-16,43%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Giovanni Airoidi	D6	3%						
Maria Lange	C4	5%						
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,08						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				0,14%	0,14%	0,10%	-0,05%	OK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)				1,19%	1,24%	1,23%	-0,01%	OK
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale)				279,10%	260,00%	240,74%	-19,26%	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				93,58%	90,70%	94,00%	3,30%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo gg				8,00	7,00	7,00	0,00%	OK
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				3	3	3	0	OK
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				120	120	120	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 244,45	€ 200,00	€ 154,76	€ 45,24	NOOK
Costo unitario (costo del processo/ n. utenti in carico al servizio)				€ 218,91	€ 200,00	154,7596296	€ 45,24	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 31,34	€ 30,41	€ 34,21	€ 3,81	NOOK
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
Valutazione da parte degli operatori (indagne)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

Obiettivo di processo							ANNO	2011	
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area contabilità e tributi								
Servizio	Servizio tributi								
Ufficio/Centro di Costo	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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570			
N. morosi	245	240	267	251	260	268	6,91%	3,08%	
N. contribuenti TIA	2642	2706	2755	2701	2761	2860	5,89%	3,59%	
Totale recupero evasione ICI	€ 63.846,00	€ 65.000,00	€ 95.275,00	€ 74.707,00	€ 59.000,00	€ 71.025,00	-4,93%	20,38%	
Totale Entrate ICI	€ 844.929,86	€ 837.300,90	€ 878.446,77	€ 853.559,18	€ 878.446,77	€ 880.471,77	3,15%	0,23%	
Totale recupero evasione TARSU - TIA	€ 4.885,70	€ 5.398,50	€ 6.994,11	€ 5.759,44	€ 3.100,00	€ 6.057,88	5,18%	95,42%	
Totale Entrate TARSU - TIA	€ 727.950,07	€ 806.230,10	€ 818.011,68	€ 784.063,95	€ 811.874,09	€ 811.874,09	3,55%	0,00%	
Totale recupero imposta pubblicitaria	€ 630,00	€ 640,00	€ 640,00	€ 636,67	€ 650,00	€ 320,00	-49,74%	-50,77%	
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 6.162,71	€ 6.634,40	€ 6.634,40	€ 6.477,17	€ 6.634,40	€ 6.556,73	1,23%	-1,17%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%	
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	€ 38.062,46	40,65%	19,36%	
Totale importo accertato di competenza ICI e TIA	€ 64.885,70	€ 70.398,50	€ 65.994,11	€ 67.092,77	€ 62.100,00	€ 65.057,88	-3,03%	4,76%	
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	€ 873.398,63	-15,15%	17,21%	
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	€ 737.974,88	-35,69%	0,00%	
Costo del processo	€ 134.480,11	€ 148.061,78	€ 154.011,06	€ 145.517,65	€ 153.242,30	€ 153.236,24	5,30%	0,00%	
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	511	510	500	507	420	231	-54,44%	-45,00%	
N. crediti in sofferenza	0	0	0	0	0	0			
Importo sanzioni accertate di competenza per violazioni cds	€ 100.000,00	€ 102.000,00	€ 102.000,00	€ 101.333,33	€ 110.000,00	€ 33.451,67	-66,99%	-69,59%	
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate	28	17	21	22	15	15	-31,82%	0,00%	
N. avvisi di accertamento ICI	420	400	398	406	410	413	1,72%	0,73%	
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!	
Total ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Giuseppina Colombo	D6	20%							
Miriam Merlotti	C5	17%							
Mario Nebuloni	C1	27%							
Sabrina Giglio	B3	15%							
Rosella Giunta	B7	8%							
Pierangelo Valerio	D1	21%							
Massimo Castrucci	C1	10%							
Francesco Russo	C1	10%							
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,28							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di morosità (morosi/contribuenti)					9,28%	9,42%	9,37%	-0,05%	OK
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)					8,75%	6,72%	8,07%	1,35%	OK
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)					0,73%	0,38%	0,75%	0,36%	OK
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)					9,83%	9,80%	100,00%	90,20%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 22,72	€ 23,32	€ 23,32	-€ 0,00	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)					40,33%	51,35%	58,51%	7,15%	OK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2-)					89,69%	100,97%	118,35%	17,38%	OK
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)					39,62%	22,73%	11,96%	-10,77%	NOOK
Indicatori di Qualità									
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					5,42%	3,66%	3,63%	-0,03%	OK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)					0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	OK

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2011
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area SERVIZI TECNICI E SERVIZI TECNICI ESTERNI						
Servizio		Servizio Tecnico						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tecnico						
Processo 17								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570		
n.ro ore apertura (3 gg sett)	13	13	13	13,00	13	13	0,00%	0,00%
N. domande accolte	120	110	125	118	125	125	5,63%	0,00%
N. domande presentate ammissibili	126	115	127	123	127	130	5,98%	2,36%
N. integrazioni accolte	80	70	70	73	70	70	4,55%	0,00%
N. integrazioni richieste	80	70	70	73	70	70	4,55%	0,00%
N° richieste accesso atti evase	84	73	74	77	75	64	-16,88%	-14,67%
N° richieste accesso atti ricevute	84	73	74	77	75	64	-16,88%	-14,67%
N° controlli DIA/SCIA/CEL/CS	110	100	94	101	95	61	-39,80%	-35,79%
N° DIA/SCIA/CEL/CS presentate	110	100	94	101	95	61	-39,80%	-35,79%
N° idoneità alloggio	15	25	26	22	27	18	-18,18%	-33,33%
Indici di Tempo								
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio controllo SCIA (in giorni)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	30	20	15	21,67	15	15	-30,77%	0,00%
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche ricevute	335	313	321	323	324	0	-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	329,00	308,00	319,00	319	322,00	268,00	-15,90%	-16,77%
Costo del processo	€ 25.117,14	€ 26.765,14	€ 28.709,40	€ 26.863,89	€ 28.176,08	€ 27.688,10	3,07%	-1,73%
Oneri urbanizzazione	€ 320.492,98	€ 332.556,45	€ 266.687,63	€ 306.579,02	€ 231.000,00	€ 159.416,01	-48,00%	-30,99%
N° titoli abilitativi rilasciati	16	15	33	21	18	21	1,56%	16,67%
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	0	0	0	€ -	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego	1	0	0	0	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				13,00	13,00	13,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				96,47%	98,43%	96,15%	-2,27%	NOOK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo di abbattimento DIA (in gg)				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio controllo SCIA				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				21,67	15,00	15,00	0,00	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo / N. pratiche evase)				€ 84,30	€ 87,50	€ 103,31	€ 15,81	NOOK
Provento medio urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 14.370,89	€ 12.833,33	€ 7.591,24	€ 5.242,09	NOOK
Proventi da sanzioni (€ sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)				€ -	€ -	€ -	€ -	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 4,19	€ 4,29	€ 4,21	€ 0,07	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570			
N. ore per attività integrative	410	390	398	399,33	400	380	-4,84%	-5,00%	
N° ore sostegno	44	44	55	47,67	65	55	15,38%	-15,38%	
N° progetti accolti	14	16	15	15	16	16	6,67%	0,00%	
N° progetti presentati	14	16	15	15	16	16	6,67%	0,00%	
N° alunni hp	7	7	8	7	8	7	-4,55%	-12,50%	
N° alunni	748	769	781	766	812	846	10,44%	4,19%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)	15	15	10	13,33	10	10	-25,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 60.803,89	€ 54.523,01	€ 56.334,89	€ 57.220,60	€ 55.620,45	€ 54.359,33	-5,00%	-2,27%	
Importo finanziamento erogato a totale	€ 59.986,00	€ 64.026,00	€ 67.915,00	€ 63.975,67	€ 87.982,00	€ 42.266,70	-33,93%	-51,96%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. classi partecipanti	27	27	27	27	27	27	0,00%	-3,57%	
N. totale classi	37	38	39	38	40	40	5,26%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Giovanni Airoldi	D6	5%							
Maria Emma Clivio	C5	10%							
Maria Pertile	B3	5%							
Giuseppina Colombo	D6	2%							
Miriam Merlotti	C5	1%							
Marco Nebuloni	C1	1%							
Sabrina Giglio	B3	1%							
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,25							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Capacità di sostegno dell'hp (n. ore sostegno / n. alunni hp)					650,00%	812,50%	785,71%	-26,79%	NOOK
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)					13,33	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)					€ 83,52	€ 108,35	€ 49,96	-€ 58,39	NOOK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)					€ 9,99	€ 13,39	6,433287671	-€ 6,96	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)					71,05%	70,00%	67,50%	-2,50%	NOOK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona								
Servizio	Cultura								
Ufficio/Centro di Costo	Cultura								
Processo 19									
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche									
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)									
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini; 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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570			
N. domande contributi accolte	9	8	9	9	9	10	15,38%	11,11%	
N. domande contributi presentate ammissibili	9	8	9	9	9	10	15,38%	11,11%	
N. domande patrocinio accolte	2	1	3	2	3	3	50,00%	0,00%	
N. domande patrocinio ammissibili	2	1	3	2	3	3	50,00%	0,00%	
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
N° impianti esistenti	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	27	27	27	27	27	27	0,00%	0,00%	
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	27	27	27	27	27	27	0,00%	0,00%	
n. utenti degli impianti sportivi	150	180	200	177	200	200	13,21%	0,00%	
N. iniziative finanziate complessivamente	33	27	34	31	34	37	18,09%	8,82%	
N. iniziative organizzate sul territorio	33	27	34	31	34	37	18,09%	8,82%	
N. iniziative culturali	5	3	6	5	6	8	71,43%	33,33%	
N. iniziative sportive	4	3	3	3	3	3	-10,00%	0,00%	
N. iniziative ricreative	21	18	21	20	21	23	15,00%	9,52%	
N. iniziative turistiche	3	3	4	3	3	3	-10,00%	0,00%	
Totale partecipanti alle iniziative culturali	250	150	150	183	150	350	90,91%	133,33%	
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative	3.150	2.700	3.150	3.000	3.150	3500	16,67%	11,11%	
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive	400	300	300	333	300	400	20,00%	33,33%	
N° partecipanti iniziative turistiche	900	900	900	900	1200	1000	11,11%	-16,67%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Importo contributi complessivamente erogati	€ 12.018,00	€ 14.350,00	€ 4.131,00	€ 10.166,33	€ 26.500,00	€ 28.600,00	181,32%	7,92%	
N. beneficiari	6	6	3	5	5	7	40,00%	40,00%	
Costo processo	€ 134.541,50	€ 101.165,01	€ 136.298,69	€ 124.001,74	€ 102.362,57	€ 108.012,73	-12,89%	5,52%	
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 19.636,11	€ 14.652,80	€ 18.118,45	€ 17.469,12	€ 2.930,00	€ 2.903,27	-83,38%	-0,91%	
Importo sponsorizzazioni	€ 16.710,00	€ 13.950,00	€ 13.980,00	€ 14.880,00	€ 14.260,00	€ 13.680,00	-8,06%	-4,07%	
Costo complessivo delle iniziative ricreative	€ 28.636,21	€ 11.041,69	€ 19.721,95	€ 19.799,95	€ 11.199,00	€ 21.842,03	10,31%	95,04%	
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 17.553,25	€ 1.287,26	€ 9.725,99	€ 9.522,17	€ 8.901,00	€ 8.727,22	-8,35%	-1,95%	
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 15.498,76	€ 14.820,42	€ 37.647,89	€ 22.655,69	€ 11.600,00	€ 9.132,48	-59,69%	-21,27%	
Indici di Qualità									
N. iniziative organizzate con associazioni	2	2	2	2,00	2	4	100,00%	100,00%	
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	33	27	34	31,33	34	37	18,09%	8,82%	
% gradimento (indagine)	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Giovanni Airoldi	D6	10%							
Maria Lange	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							

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative culturali (N. partecipanti / N. iniziative culturali)	39	25	44	19	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	39	25	44	19	OK
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	150	150	152	2	OK
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)	100	100	133	33	OK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	54,91%	54,79%	64,69%	9,89%	OK
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	100,00%	150,00%	150,00%	0,00%	OK
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi / popolazione)	2,76%	3,04%	3,04%	0,00%	OK
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	270	400	333	-67	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo (in giorni)	15,00	15,00	15,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio (in giorni)	15,00	15,00	15,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 2.033,27	€ 5.300,00	€ 4.085,71	-€ 1.214,29	NOOK
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 95,29	€ 19,53	€ 8,30	-€ 0,11	OK
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative)	€ 6,60	€ 3,56	€ 6,24	€ 0,03	NOOK
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	€ 28,57	€ 29,67	€ 21,82	-€ 0,08	OK
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)	€ 25,17	€ 9,67	€ 9,13	-€ 0,01	OK
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	12,00%	13,93%	12,67%	-0,01%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 19,36	€ 15,58	€ 16,44	€ 0,86	OK
Indicatori di Qualità					
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	6,38%	5,88%	10,81%	4,93%	OK
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

Obiettivo di processo							ANNO	2011
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	270	300	300	290	200	300	3,45%	50,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	270	300	300	290	200	200	31,03%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	30	25	20	25	15	20	-20,00%	33,33%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	30	25	20	25	15	15	-40,00%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	40	45	50	45	50	50	11,11%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	40	45	50	45	50	50	11,11%	0,00%
N. richieste intervento pervenute	30	25	40	32	40	45	42,11%	12,50%
N. richieste intervento evase	27	25	35	29	40	45	55,17%	12,50%
Km strade del patrimonio	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	30,00	200,00%	200,00%
Km manutenzioni effettuate	0,5	1	0,6	0,70	0,6	0,6	-14,29%	0,00%
Mq verde pubblico	309.000,00	310.253,00	311.253,00	310.168,67	311.253,00	311.253,00	0,35%	0,00%
Mq territorio	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	0,00%	0,00%
Km strade illuminate	8,90	8,90	8,90	8,90	8,90	8,90	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	3	3	3	3,00	3	2	-33,33%	-33,33%
Tempo medio di sopralluogo (in minuti)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 492.913,72	€ 528.964,31	€ 561.176,03	€ 527.684,69	€ 537.280,46	€ 485.487,00	-8,00%	-9,64%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 132.104,56	€ 111.066,89	€ 102.855,19	€ 115.342,21	€ 105.995,71	€ 97.888,72	-15,13%	-7,65%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 136.500,00	€ 119.400,00	€ 110.000,00	€ 121.966,67	€ 106.000,00	€ 106.000,00	-13,99%	0,00%
Mq patrimonio	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,40	0,00%	0,00%
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	€ 13.699.253,00	0,00%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	0,00%	0,00%
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	0,00%	0,00%
Costo segnaletica	€ 17.500,00	€ 14.973,00	€ 13.845,00	€ 15.439,33	€ 15.000,00	€ 14.179,15	-8,16%	-5,47%
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 10.000,00	€ 56.719,12	41,80%	467,19%
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 10.000,00	€ 56.719,12	41,80%	467,19%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 155.813,26	€ 157.163,95	€ 165.297,38	€ 159.424,86	€ 178.060,21	€ 182.385,47	14,40%	2,45%
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	20	25	20	22	20	20	-7,69%	0,00%
N. interventi effettuati	270	300	300	290	200	198	-31,72%	-1,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
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 Caregnani	C4	10%						
Orazio Colombo	A3	80%						
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,66						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	150,00%	50,00%	OK
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	133,33%	33,33%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	91,58%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	7,00%	6,00%	2,00%	-4,00%	NOOK
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	89,00%	89,00%	29,67%	-59,33%	NOOK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	3,59%	3,60%	3,60%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)	48,43	47,37	47,37	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su segnalazione	3	3	2	0	NOOK
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	30	30	30	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)	94,57%	100,00%	92,35%	-7,65%	NOOK
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 5,91	€ 5,43	€ 5,02	€ 0,42	NOOK
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali/ spesa programmata per manutenzioni stradali)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 1.333,33	€ 2.666,67	NOOK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 1.543,93	€ 1.500,00	€ 472,64	€ 1.027,36	NOOK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 82,40	€ 81,78	€ 73,89	€ 7,88	OK
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 0,13	€ 0,03	€ 0,18	€ 0,15	NOOK
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 17.912,91	€ 20.006,77	€ 20.492,75	€ 485,98	NOOK
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili/ valore complessivo immobili di proprietà)	0,84%	0,77%	0,71%	-0,06%	OK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	7,47%	10,00%	10,10%	0,10%	NOOK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilita	Area								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6404,00	6.570	6.570			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	15	20	20	18,33	20	25	36,36%	25,00%	
N. manutenzioni straordinarie programmate	15	20	20	18,33	20	20	9,09%	0,00%	
N. nuove opere realizzate	1	3	2	2,00	3	1	-50,00%	-66,67%	
N. nuove opere programmate	1	3	3	2,33	3	1	-57,14%	-66,67%	
N. incontri con i cittadini	2	3	3	2,67	3	20	650,00%	566,67%	
N. opere rilevanti	1	3	1	1,67	1	1	-40,00%	0,00%	
N. progettazioni interne	1	0	0	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. progettazioni totali	1	3	2	2,00	1	1	-50,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. interventi programmati	15	20	20	18,33	20	20	9,09%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 68.043,97	€ 61.803,41	€ 65.609,01	€ 65.152,13	€ 65.636,47	€ 64.794,06	-0,55%	-1,28%	
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 167.000,00	€ 1.658.000,00	€ 381.724,00	€ 735.574,67	€ 9.734.900,00	€ 627.784,68	-14,65%	-93,55%	
Importo Titolo II Bilancio	€ 513.309,09	€ 2.053.500,49	€ 964.771,00	€ 1.177.193,53	€ 9.989.810,00	€ 670.996,43	-43,00%	-93,28%	
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 147.797,16	€ 109.223,17	€ 98.934,63	€ 118.651,65	€ 64.750,00	€ 43.211,67			
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 151.500,00	€ 122.000,00	€ 123.000,00	€ 132.166,67	€ 75.000,00	€ 60.000,00	-54,60%	-20,00%	
Indici di Qualità									
N°. ricorsi e/o segnalazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° interventi effettuati	15,00	20,00	20,00	18,33	20,00	20,00	9,09%	0,00%	
N° opere realizzate	1	3	2	2,00	3	1	-50,00%	-66,67%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					100,00%	100,00%	125,00%	25,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)					85,71%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					62,50%	33,33%	5,00%	-28,33%	NOOK
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)					16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					100,00%	100,00%	0,00%	-1,00%	NOOK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)					89,77%	86,33%	72,02%	-14,31%	NOOK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 10,17	€ 9,99	€ 9,86	-€ 0,13	NOOK
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)					62,49%	97,45%	93,56%	-3,89%	NOOK
Indicatori di Qualità									
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area contabilità e tributi								
Servizio	Servizio Contabilità								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Risorse Umane								
Processo 23									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570			
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	1,55	1,55	-22,50%	0,00%	
N. unità operative	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76	19,76	-5,90%	0,00%	
N. ore straordinario remunerate	841	792	799	811	799	603	-25,58%	-24,49%	
N. ore straordinarie massimo autorizzabili retribuite	855	825	825	835	825	825	-1,20%	0,00%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	377	351	381	370	260	375	1,44%	44,23%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	40	35	38	29	38	65	124,14%	71,05%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni minuti	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 34.917,98	€ 27.038,01	€ 26.281,77	€ 29.412,59	€ 27.003,60	€ 26.174,05	-11,01%	-3,07%	
N. cedolini	377	351	381	360	380	375	4,17%	-1,32%	
Indici di Qualità									
N. dirigenti	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. posizioni organizzative	3	4	4	4	4	4	9,09%	0,00%	
giorni di assenza	1.200	880	864	981	1.198	1.228	25,14%	2,50%	
Tot. giornate lavorative	5.650	5.640	5.313	5.534	5.418	5.586	0,93%	3,10%	
% gradimento (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. variazioni-anomalie	2	2	2	2	1	1	-50,00%	0,00%	
N. registrazioni	126	393	451	323	385	397	22,78%	3,12%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Giovanni Airoidi	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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					9,52%	7,84%	7,84%	0,00%	OK
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)					304,95	332,49	332,49	0,00%	OK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)					97,09%	96,85%	73,13%	-23,72%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					€ 81,70	€ 71,06	€ 69,80	-€ 1,26	OK
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 4,59	€ 4,11	€ 3,98	-€ 0,13	OK
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 1.400,60	€ 1.366,58	1324,597672	-€ 41,98	OK
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)					17,46%	20,24%	20,24%	0,00%	OK
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					17,73%	22,11%	21,98%	-0,13%	OK
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					0,62%	0,26%	0,25%	-0,01%	OK
Indagine di gradimento interno (customer)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona								
Servizio	Servizio Affari generali								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria								
Processo 24									
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi									
Finalità del Processo									
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Uffici comunali / Organi istituzionali									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.307	6.406	6.499	6.404	6.570	6.570			
N. unità operative del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%	
N. totale unità operative	21,00	21,00	21,00	21,00	19,76	21,00	0,00%	6,28%	
N° incontri istituzionali	5	5	3	4	4	5,00	15,38%	25,00%	
N° partecipanti incontri istituzionali	50	50	40	47	100	50,00	7,14%	-50,00%	
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	3.592	3.802	3.199	3.531	3.201	2.692,00	-23,76%	-15,90%	
N. atti protocollati complessivamente	3.592	3.802	3.199	3.531	3.201	9.876,00	179,69%	208,53%	
N. atti da archiviare	3.965	3.265	3.199	3.476	3.201	4.938,00	42,05%	54,26%	
N. atti archiviati	3.965	3.265	3.199	3.476	3.201	4.938,00	42,05%	54,26%	
N. postazioni hardware (PC) a totale	22,00	22,00	23,00	22,33	24,00	23,00	2,99%	-4,17%	
N. totale interventi su Sistemi Informativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	13,00	30,00%	30,00%	
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%	
N. fornitori software	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%	
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	1	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente - minuti	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico - minuti	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 171.133,09	€ 172.726,63	€ 312.967,23	€ 218.942,32	€ 282.982,42	€ 275.689,55	25,92%	-2,58%	
Totale costo canoni manutenzione software	€ 88,00	€ 9.391,02	€ 9.623,56	€ 6.367,53	€ 9.869,00	€ 8.674,78	36,23%	-12,10%	
N. applicativi	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 4.701,50	€ 8.267,22	€ 6.775,20	€ 6.581,31	6833,66	€ 6.118,00	-7,04%	-10,47%	
Indici di Qualità									
% gradimento da indagine interna	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. errori di smistamento atti	1	1	0	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. interventi risolti S.I.	27	27	27	27,00	27	27	0,00%	0,00%	
N. segnalazioni S.I. ricevute	27	27	27	27,00	27	27	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		Nominativo		
Giovanni Airolidi	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	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	14,29%	15,18%	14,29%	-0,90%	OK
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	11	25	10	-15	OK
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)	100,00%	100,00%	27,26%	-72,74%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	106,35%	121,46%	109,52%	-11,93%	OK
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	100,00%	100,00%	76,92%	-23,08%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (in giorni) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (in minuti)	30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (in minuti)	30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 34,19	€ 43,07	€ 41,96	-€ 1,11	OK
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)	€ 1.273,51	€ 1.973,80	€ 1.734,96	-€ 238,84	OK
Costo canoni di manutenzioni hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)	€ 294,69	€ 284,74	€ 266,00	-€ 18,74	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	1	0	0	0	OK
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK

3.4 Lo stato di attuazione del Programma triennale della trasparenza

Vista la necessaria integrazione tra gli obiettivi individuati nel Piano, così come rendicontati poco sopra, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e gli standard di qualità dei servizi, riportiamo in questa sezione informazioni riguardanti i risultati raggiunti in tema di trasparenza sulla base di quanto riportato nel Programma triennale, approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 50 del 06/06/2011

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 74, comma 1, del decreto legislativo 150/2009, le disposizioni in materia di trasparenza contenute nell'art. 11, commi 1 e 3, dello stesso decreto, rientrano nella potestà legislativa esclusiva esercitata dallo Stato e costituiscono livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, comma 2, lettera m), della Costituzione.

Quanto ai risultati in materia di trasparenza e integrità, viene riportato qui di seguito lo stato dell'attuazione del Programma triennale.

TABELLA DEI DATI PUBBLICATI		
		Previsto nel programma? (SI/NO)
1	PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'	SI
1°	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	SI
1b	Sistema di misurazione e valutazione della performance	SI
1c	Relazione sulla performance	SI
2	Piano delle Performance	SI
2a	Norme regolamentari	SI
2b	Piano delle Performance	SI
2d	Premi collegati alla performance	SI
2e	Relazione sulla performance	SI
3	DATI INFORMATIVI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE E SUI PROCEDIMENTI	
3.1	Organizzazione	SI
3.1b	Articolazione degli uffici	SI
3.1d	Regolamento degli uffici e dei servizi	SI
3.1e	Attribuzione e organizzazione di ciascun ufficio	SI
3.2	Contatti	SI
3.2a	caselle di posta elettronica istituzionali e casella di posta elettronica certificata	SI
4	DATI INFORMATIVI RELATIVI AL PERSONALE	
4.1	Segretario Comunale	
4.1a	Curriculum vitae formato europeo e rimando per la retribuzione al comune capo convenzione	SI
4.2	Posizioni organizzative	SI
4.2a	Ruolo	SI
4.2b	Curricula vitae formato europeo	SI
4c	curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	SI
4d	nominativi e curricula dei componenti degli NIV	SI
4e	tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	SI
4g	ammontare complessivo dei premi collegati alla performance	SI
4i	codici di comportamento	SI
5	DATI RELATIVI A INCARICHI E CONSULENZE	
	elenco dei dati incarichi e consulenze	SI
6	DATI SULLA GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DEI SERVIZI PUBBLICI	
6b	contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo	SI
6c	dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte	SI