

# ARCONATE COMUNE D'EUROPA

	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
POLIZIA COMMERCIALE		
POLIZIA AMMINISTRATIVA		
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	18 <u>Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa</u>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5 <u>Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica</u>
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	11 <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	19 <u>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</u>
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	13 <u>Gestire la pianificazione territoriale</u> 17 <u>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	1 <u>Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana</u>
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	2 <u>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</u> 15 <u>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali</u> 9 <u>Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori</u> 8 <u>Gestire i servizi per i diversamente abili</u> 1 <u>Erogare servizi cimiteriali</u>
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	3 <u>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)</u>
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	

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

## CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2010	2011	2012	2013
Popolazione residente al 31/12		6.499	6.570	6.629	6.629
di cui popolazione straniera		293	306	317	321
Descrizione		2010	2011	2012	Saldo Naturale
nati nell'anno		58	68	61	48
deceduti nell'anno		43	45	45	40
immigrati		244	227	255	122
emigrati		166	179	153	132
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2010	2011	2012	2013
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	543	544	520	497
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	518	532	567	574
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	889	883	873	869
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.626	3.649	3.633	3.594
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.018	976	1.025	1.086
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2010	2011	2012	2013
Prima infanzia	0-3 anni	310	302	278	244
Utenza scolastica	4-13 anni	692	713	743	756
Minori	0-18 anni	1.272	1.291	1.322	1.310
Giovani	15-25 anni	593	610	601	304
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>					<b>8.790</b>

Territorio				
<b>Superficie in Kmq</b>				<b>9</b>
Frazioni				0
<b>Risorse idriche</b>				
Laghi				0
Fiumi				0

Viabilità					
Strade		2010	2011	2012	2013
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				
<b>Tot. Km strade</b>					<b>33,00</b>

Comune di		ANNO		2013				
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	€ 43.964,48		€ 37.000,00		€ 12.000,00		€ -	
1 - Tributarie	€ 2.437.569,06	€ 1.311.185,89	€ 2.381.638,06	€ 2.215.301,76	€ 3.574.090,81	€ 2.255.980,37	€ 3.779.958,34	€ 1.213.141,70
2 - Trasferimento Stato	€ 1.048.997,45	€ 999.752,40	€ 916.171,33	€ 46.120,33	€ 38.174,70	€ 31.871,46	€ 31.763,39	€ 18.514,60
3 - Extratributarie	€ 992.661,10	€ 521.840,92	€ 1.079.430,08	€ 449.849,10	€ 1.135.570,21	€ 786.593,73	€ 1.148.093,87	€ 314.500,36
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.033.289,97	€ 380.616,34	€ 10.248.810,67	€ 263.332,51	€ 183.263,11	€ 141.937,34	€ 4.450.763,36	€ 10.536,97
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 190.862,40		€ 470.000,00	€ -			€ 310.000,00	
6 - Servizi conto terzi	€ 337.787,32	€ 275.473,56	€ 574.497,00	€ 379.041,98	€ 308.925,78	€ 299.647,63	€ 443.511,00	€ 158.121,38
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 6.085.131,78</b>	<b>€ 3.488.869,11</b>	<b>€ 15.707.547,14</b>	<b>€ 3.353.645,68</b>	<b>€ 5.252.024,61</b>	<b>€ 3.516.030,53</b>	<b>€ 10.164.089,96</b>	<b>€ 1.714.814,99</b>

Gestione delle Spese								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 4.108.449,83	€ 2.695.774,79	€ 4.088.712,51	€ 2.460.836,17	€ 4.104.250,39	€ 2.353.098,49	€ 4.240.372,28	€ 1.424.328,33
2 - Spese c/capitale	€ 964.771,00	€ 119.697,64	€ 9.989.810,67	€ 226.280,39	€ 128.509,52	€ 43.980,60	€ 4.450.763,36	
3 - Rimborso di prestiti	€ 666.339,19	€ 666.339,19	€ 991.526,96	€ 684.518,56	€ 741.258,80	€ 741.258,80	€ 1.029.443,32	€ 352.607,17
4 - Servizi conto terzi	€ 337.787,32	€ 277.062,92	€ 574.497,00	€ 320.680,24	€ 308.925,78	€ 258.328,62	€ 443.511,00	€ 154.607,24
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 6.077.347,34</b>	<b>€ 3.758.874,54</b>	<b>*****</b>	<b>€ 3.692.315,36</b>	<b>€ 5.282.944,49</b>	<b>€ 3.396.666,51</b>	<b>€ 10.164.089,96</b>	<b>€ 1.931.542,74</b>

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	riuscita	residui attivi	riuscita	residui attivi	riuscita	residui attivi	riuscita
1	Tributarie	€ 628.522,26	€ 612.517,34	€ 1.143.873,17	€ 997.129,78	€ 1.194.853,65	€ 1.011.440,61	€ 1.477.528,85	€ 1.078.811,94
2	Contributi e trasferimenti	€ 112.658,01	€ 113.337,13	€ 49.245,05	€ 54.018,64	€ 613,79	€ -	€ 6.303,24	€ 4.488,81
3	Extratributarie	€ 1.379.978,10	€ 852.247,63	€ 964.583,34	€ 261.017,18	€ 1.156.547,19	€ 281.810,24	€ 1.200.253,82	€ 174.039,17
4	Contributi conto capitale	€ 2.339.238,30	€ 1.926.120,25	€ 893.527,41	€ 189.394,32	€ 1.454.165,94	€ 756.530,04	€ 443.197,68	€ 4.600,00
5	Accessioni di prestiti	€ 746.664,67	€ 96.375,30	€ 841.151,77	€ 110.801,02	€ 728.532,98	€ 304.265,93	€ 424.267,05	€ 108.708,70
6	Servizi conto terzi	€ 31.948,96	€ 13.209,73	€ 81.062,49	€ 27.785,67	€ 77.210,81	€ 16.269,25	€ 58.075,60	€ 9.602,11
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>€ 5.239.010,30</b>	<b>€ 3.613.807,38</b>	<b>€ 3.973.443,23</b>	<b>€ 1.640.146,61</b>	<b>€ 4.611.924,36</b>	<b>€ 2.370.316,07</b>	<b>€ 3.609.626,24</b>	<b>€ 1.380.250,73</b>
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 1.155.914,72	€ 874.216,87	€ 1.639.128,51	€ 1.304.785,01	€ 1.761.284,37	€ 779.436,60	€ 2.711.658,05	€ 1.494.435,08
2	Spese per investimenti	€ 4.349.330,13	€ 2.042.338,84	€ 2.973.676,42	€ 250.545,31	€ 3.082.204,06	€ 1.006.744,73	€ 1.895.048,84	€ 604.420,40
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
4	Servizi conto terzi	€ 161.140,77	€ 67.940,79	€ 153.904,38	€ 93.733,63	€ 140.825,83	€ 99.817,24	€ 79.557,04	€ 43.862,85
<b>Totale residui su spese</b>		<b>€ 5.666.385,62</b>	<b>€ 2.984.516,50</b>	<b>€ 4.766.709,31</b>	<b>€ 1.649.063,95</b>	<b>€ 4.984.314,28</b>	<b>€ 1.885.998,57</b>	<b>€ 4.686.263,93</b>	<b>€ 2.142.718,33</b>

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.019.036,21	€ 1.046.088,45	€ 31.871,46	€ 31.763,39
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 386.613,01	€ 353.384,96	€ 297.894,14	€ 268.006,19
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 792.364,00	€ 808.572,41	€ 753.062,14	€ 766.581,27
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 598.041,18	€ 666.399,19	€ 741.258,80	€ 719.443,32
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie + extratributarie Entrate correnti	76,58%	79,07%	99,20%	99,36%
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	54,42%	54,41%	75,28%	76,21%
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	22,75%	23,90%	0,67%	0,64%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Rigidità strutturale Spesa personale + rimborso mutui (cap + int) Entrate correnti	39,67%	41,77%	37,75%	35,36%
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	17,69%	18,47%	15,86%	15,46%
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap + int) Entrate correnti	28,71%	29,46%	22,06%	20,04%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie + extratributarie Numero abitanti	€ 527,81	€ 526,80	€ 710,46	€ 743,41
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€ 375,07	€ 362,50	€ 539,16	€ 570,22
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui (cap + int) Numero abitanti	€ 151,51	€ 155,22	€ 156,76	€ 148,96
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 156,80	€ 159,22	€ 4,81	€ 4,79
Capacità gestionale				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	86,10%	25,30%	87,81%	35,51%
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	93,24%	30,47%	94,35%	46,11%
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	53,44%	77,00%	64,60%	31,00%
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	65,62%	60,19%	57,33%	32,09%

Comune di		ANNO 2013		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti (unità operative)	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	4,00	4,00	4,00	4,00
Dipendenti (unità operative)	17,00	15,76	14,71	14,89
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>21,00</b>	<b>19,76</b>	<b>18,71</b>	<b>18,89</b>
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>22,00</b>	<b>22,00</b>	<b>19,00</b>	<b>20,00</b>
Età media del personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	46,50	47,50	47,50	47,50
Dipendenti	42,38	46,70	44,25	44,25
<b>Totale Età Media</b>	<b>44,44</b>	<b>47,10</b>	<b>45,88</b>	<b>45,88</b>
Indici di assenza				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	16,62%	16,00%	28,02%	28,02%
Malattia + Altro	6,01%	6,00%	21,84%	21,84%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	€ 808.572,41	€ 813.995,77	€ 753.062,14	€ 766.581,27
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 5.680,00	€ 1.470,00	€ 590,00	€ 590,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 4.980,00	€ 1.470,00	€ 590,00	€ 590,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	19,68%	19,91%	18,35%	18,08%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 36.753,29	€ 36.999,81	€ 39.634,85	€ 38.329,06
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 124,41	€ 123,90	€ 113,60	€ 115,64
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	309	332	354	351
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	4,25	3,94	3,68	3,72
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	87,68%	100,00%	100,00%	100,00%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 237,14	€ 74,39	€ 31,53	€ 31,23
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,62%	0,18%	0,08%	0,08%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari Generali e Servizi alla persona				
Servizio	Affari generali				
Ufficio/Centro di Costo	Cimitero				
Processo 1					
Erogare servizi cimiteriali					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.570	6.570	6.629	6.590	6.636
giorni apertura settimanale	7	7	7	7	7
N. loculi concessi	7	13	19	13	13
N. cellette concesse	1	8	7	5	6
N. tombe concesse	3	7	1	4	9
N. loculi richiesti	7	13	19	13	13
N. cellette richieste	1	8	8	6	6
N. tombe richieste	3	7	1	4	9
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	4	3	2	3	4
N. esumazioni da effettuare	2	1	2	2	3
N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati su aree	0	0	0	0	0
N. aree occupate	0	0	0	0	0
giorni di confronto apertura	7	7	7	7	7
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio predisposizione contratti (minuti)	30	30	30	30	30
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del Processo	€ 47.020,08	€ 41.614,86	€ 39.983,02	€ 42.872,65	€ 24.180,40
Proventi per illuminazione votiva	€ 1.618,57	€ 1.618,57	€ 1.690,82	€ 1.642,65	€ 1.690,82
importo entrate per concessioni cimiteriali	€ 61.600,00	€ 61.270,00	€ 52.470,00	€ 58.446,67	€ 52.470,00
<b>Indici di Qualità</b>					
N. Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	0
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Maria Langè	C4	7%			
Tonia Cancellara	C1	7%			
Elisa Pantaleo	B3	5%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Miramonti Patrizia	C1	5%			
Orazio Colombo	A3	10%			
<b>Totale unità operative</b>		<b>0,40</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100,00%	100,00%
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				98,51%	100,00%
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				180,00%	133,33%
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)				0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				30,00	30
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 6,51	€ 3,64
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				136,33%	216,99%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio sociale				
Ufficio/Centro di Costo	Servizi alla persona				
Processo 2					
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani					
Finalità del Processo					
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Anziani assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N° domande accolte	16	13	12	14	8
N° domande ricevute	16	13	14	14	8
N° anziani assistiti	16	18	18	17	18
N° anziani presenti sul territorio	1.018	1.065	1.035	1.039	1.153
N° utenti	16	18	18	17	18
N. iniziative ricreative realizzate	3	3	3	3	3
Indici di Tempo					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione) in giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 45.150,62	€ 39.929,11	€ 50.460,79	€ 45.180,17	€ 53.602,39
Proventi di competenza	€ 7.595,70	€ 7.748,70	€ 10.436,80	€ 8.593,73	€ 14.000,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Valutazione da parte degli operatori	75,00%	80,00%	80,00%	78,33%	
N. visite domiciliari e colloqui	16	21	21	19	38
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Maria Langè	C4	12%			
Totale unità operative		0,17			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				95,35%	100,00%
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				1,67%	1,56%
Tasso di invecchiamento popolazione (n. anziani/popolazione)				15,83%	17,37%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (GG.) (dalla data richiesta alla data attivazione)				2,00	2,00
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				19,02%	26,12%
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 2.606,55	€ 2.977,91
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 6,88	€ 8,08
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				0,00%	0,00%
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				78,33%	0,00%
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				111,54%	211,11%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	TECNICA				
	ATTIVITA' PRODUTTIVE				
	Commercio				
Processo 3					
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)					
Finalità del Processo					
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Esercizi commerciali - Attività Produttive					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
N° domande accolte	12	12	40	21	40
N° domande presentate	12	12	40	21	40
N° attività presenti sul territorio	75	75	93	81	
Nuove attività insediate	2	2	16	7	19
Attività cessate	2	2	16	7	11
N° commercio di vicinato	39	39	11	30	3
N° attività commerciali	12	12	13	12	19
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	68	68	68	68	3
<b>Indici di Tempo</b>					
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 6.375,11	€ 23.623,74	€ 16.010,28	€ 15.336,38	€ 17.835,94
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Massimo Miracca	D1	10%			
Patrizia Miramonti	C1	15%			
Piera Garegnani	C4	10%			
Massimo Castrucci	C1	5%			
Francesco Russo	C1	5%			
Totale unità operative		0,45			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				8,23%	#DIV/0!
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				8,23%	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				240,54%	15,79%
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,01	0,00
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				0,00%	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,34	€ 2,69
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area TECNICA E SERVIZI TECNICI ESTERNI</b>				
Servizio	<b>Servizio Ambiente</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Ecologia - Ragioneria</b>				
<b>Processo 4</b>					
<b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>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.</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	<b>6.636</b>
Ql. raccolta differenziata	20.577,59	21.220,59	20.642,67	20.813,62	21.055,51
Ql. RSU raccolti	8.847,67	6.608,80	6.876,80	7.444,42	7.014,33
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° controlli	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	27.829,39	27.829,39	27.519,47	27.726,08	28.069,84
N° utenze servizio raccolta rifiuti	2.755,00	2.860,00	2.866,00	2.827,00	2.903,00
N° controlli effettuati	267,00	288,00	278,00	277,67	300,00
<b>Km. Territorio</b>	8,64	8,64	8,64	8,64	8,64
N° illeciti ambientali accertati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
N° passaggi raccolta alla settimana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Indici di Costo</b>					
Costo complessivo del processo	€ 818.011,44	€ 811.874,09	€ 903.489,67	€ 844.458,40	€ 971.605,17
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 818.011,68	€ 811.874,09	€ 903.489,67	€ 844.458,48	€ 971.605,17
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	4%			
Marco Nebuloni	C1	5%			
Massimo Miracca	D1	15%			
Rosella Giunta	B7	20%			
Patrizia Miramonti	C1	30%			
Piera Garegnani	C4	20%			
Orazio Colombo	A3	10%			
<b>Totale unità operative</b>		<b>1,06</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti)				75,07%	<b>75,01%</b>
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				0,00%	<b>0,00%</b>
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi)				0,00%	<b>0,00%</b>
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali)				9,81	<b>9,67</b>
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				32,14	<b>34,72</b>
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				0,00%	<b>0,00%</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				3,00	<b>3,00</b>
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				2,00	<b>2,00</b>

Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
Costo medio QI processo/ ql. totali raccolti) (costo del	€ 30,46	€ 34,61
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	100,00%	100,00%
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	€ 298,71	€ 334,69
Costo per rifiuti abbandonati servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati) (costo del	€ 0,00	€ 0,00
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 128,61	€ 146,41
<b>Indicatori di Qualità</b>		
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%
% disservizio raccolta rifiuti (n. disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)	0,00%	0,00%
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d 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					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N° alunni materne ed elementari	464	490	532	495	533
N° alunni materne, elementari e medie	635	673	730	679	732
N° domande refezione scolastica accolte	413	422	444	426	430
N° domande refezione scolastica presentate	413	422	444	426	430
N° Utenti refezione scolastica	413	422	444	426	430
N° pasti	61.307	59.493	62.255	61.018	63.504
N° morosi refezione scolastica	99	117	130	115	172
N° domande pre-post scuola accolte	26	37	32	32	22
N° domande pre-post scuola ricevute	30	37	32	33	22
N° iscritti pre-post scuola	26	37	32	32	22
N° morosi pre-post scuola	0	2	1	1	2
N° domande accolte trasporto scolastico	65	57	18	47	15
N° domande presentate trasporto scolastico	65	57	18	47	15
N° Utenti trasporto scolastico	65	57	18	47	15
N° morosi trasporto scolastico	0	0	1	0	0
N° km percorsi	4.850	5.150	3.765	4.588	3.765
Popolazione 3-13 anni	770	885	882	822	813
N° domande centri estivi accolte	0	0	0	0	0
N° domande centri estivi presentate	0	0	0	0	0
N° Utenti centri estivi	0	0	0	0	0
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0
Indici di Tempo					
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti	15	15	10	13,33	10
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10	10	10,00	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 397.975,18	€ 395.533,47	€ 481.516,03	€ 425.008,23	€ 517.546,82
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 189.202,95	€ 202.439,20	€ 239.424,96	€ 210.355,70	€ 249.728,00
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 197.214,36	€ 216.258,40	€ 256.055,98	€ 223.176,25	€ 269.776,24
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 2.136,00	€ 2.500,00	€ 4.028,00	€ 2.888,00	€ 4.028,00
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 5.103,92	€ 3.524,00	€ 4.820,00	€ 4.482,64	€ 3.692,00
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 14.020,00	€ 14.500,00	€ 2.076,65	€ 10.198,88	€ 2.800,00
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 24.419,64	€ 21.688,03	€ 19.772,49	€ 21.960,05	€ 11.618,31
Proventi di competenza centri estivi	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	0	0,00	
N. reclami	0	0	0	0,00	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	10%			
Maria Lange	C4	7%			
Maria Emma Clivio	C5	25%			
Maria Perfille	B3	8%			
Miriam Merlotti	C5	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Sabrina Giglio	B3	2%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				86,07%	80,68%
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)				95,96%	100,00%
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)				6,39%	4,13%
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	100,00%
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)				6,87%	2,05%
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				#DIV/0!	0,00%
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)				0,00%	0,00%
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				23,12%	37,26%
Indicatori di Efficacia temporale					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)				13,33	10,00

Ore di prestazione settimanali erogate	10	10
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	94,26%	92,57%
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 3,66	€ 4,25
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,21	€ 0,32
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	64,43%	109,10%
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 141,56	€ 167,82
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	46,44%	24,10%
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 4,79	€ 3,09
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	#DIV/0!	0,00%
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	#DIV/0!	€ -
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 64,73	€ 77,99
<b>Indicatori di Qualità</b>		
% gradimento (da customer satisfaction)	0,00%	0,00%
media reclami (reclami/utenti)	0,00	0,00

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Demografico				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Anagrafe				
Processo 6					
Gestire i servizi demografici					
Finalità del Processo					
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
Ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N. unità operative del processo	1,90	2,00	2,00	1,97	2,00
N. pratiche	895	948	978	940	901
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	28	33	22	28	22
n. certificati	3.510	3.220	2.693	3.141	2.446
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio di attesa allo sportello - minuti	5	5	5	5,00	5
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del Processo	€ 132.058,28	€ 126.787,69	€ 80.017,00	€ 112.954,32	€ 124.626,00
N° pratiche	811	948	978	912	879
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	10%			
Tonia Cancellara	C1	80%			
Pantaleo Elisa	B3	80%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Francesco Russo	C1	10%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,90			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				55,56%	55,56%
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				14,32%	13,58%
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)				0,88%	0,90%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)				5,00	5,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 17,20	€ 18,78
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 123,81	€ 141,78
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Polizia Locale				
Servizio	Servizio Polizia Municipale				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Locale				
Processo 7					
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione					
Finalità del Processo					
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini e utenti della strada					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566	6.636
Km strade territorio	33	33	33	33	33,00
N. agenti	3	3	3	3	3
N. ore di attività di controllo stradale (annuale)	250,00	195,00	100,00	181,67	100,00
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00
N. ore attività complessive pt settimanali	36,00	30,00	35,00	33,67	35,00
N. ore di vigilanza serale	70,00	40,00	24,00	44,67	24,00
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	36,00	36,00	15,00	29,00	15,00
N. ore vigilanza sul territorio	750,00	580,00	375,00	568,33	375,00
N. sinistri	6	3	1	3	4
N. controlli C.d.S.	445	300	85	277	0
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	149	200	22	124	50
N. violazioni globali al C.d.S.	691	342	194	409	200
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	0	0	0	0	0
Popolazione 25-64 anni	3.922	3.899	3.633	3.818	3.812
N. ore servizi prossimità settimanale	5,00	5,00	8,00	6,00	6,00
N. abusi accertati	0	0	0	0	0
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	12	4	1	6	2
N. controlli attività produttive	3	0	0	1	0
N. attività produttive	268	276	280	275	270
N. controlli su cantieri	9	4	1	5	2
N. cantieri aperti	9	6	5	7	2
N. controlli su attività edilizia	9	4	5	6	2
N. attività edilizie	9	10	10	10	10
N. infrazioni sicurezza stradale	787	342	194	441	200
N. sanzioni sicurezza stradale	691	500	194	462	200
N. sanzioni attività edilizie e produttive	10	0	0	3	0
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	31	31	0	21	0
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	4,00	4,00	5,00	4,33	4,00
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	5,00	5,00	10,00	6,67	10,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive - minuti (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Indici di Costo					
Proventi di competenza sanzioni sicurezza (c.d.s.)	€ 99.833,90	€ 33.451,67	€ 9.727,00	€ 47.670,86	€ 23.149,00
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 2.031,20	€ 0,00	€ 0,00	€ 677,07	€ 0,00
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 134,90	€ 0,00	€ 0,00	€ 44,97	€ 0,00
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Costo del processo	€ 153.534,17	€ 157.189,48	€ 148.240,62	€ 152.988,09	€ 162.072,83
Indici di Qualità					
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	26,00	0,00	0,00	8,67	0,00
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Marco Cardia (dal 1/07)	D1	79%			
Massimo Castrucci	C1	75%			
Francesco Russo	C1	75%			
Cinzia Poianella	B6	55%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		2,84			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>		
<b>Vigilanza stradale settimanale</b> (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	8,91%	5,71%
<b>% Controlli</b> (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	1,52	0,00
<b>Tasso presenza</b> (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	5,51	3,03
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,10	0,12
<b>% sanzioni immediatamente contestate</b> (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	30,24%	25,00%
<b>% presenza sul territorio settimanale</b> (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	86,14%	42,86%
<b>Presidio serale</b> (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	7,86%	6,40%
<b>Rapporto popolazione/agenti</b> (popolazione/ n. agenti)	2.188,67	2.212,00
<b>% servizio di prossimità settimanale</b> servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale) (n. ore	17,82%	17,14%
<b>% di abusivismo</b> (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	0,00%	0,00%
<b>% controlli attività produttive</b> (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	0,36%	0,00%
<b>% controlli cantieri</b> (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	70,00%	100,00%
<b>% controlli attività edilizia</b> (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	62,07%	20,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>		
<b>Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti)</b> (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	4,33	4,00
	6,67	10,00
<b>Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (minuti)</b> (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
<b>Valore medio sanzioni sicurezza stradale</b> (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 108,10	€ 115,75
<b>Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione</b> (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	€ 32,76	#DIV/0!
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	€ 23,30	€ 24,42
<b>Indicatori di Qualità</b>		
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	0,00%
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)	0,00%	0,00%
<b>% contestazioni sicurezza stradale</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	1,88%	0,00%
<b>% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,00%	#DIV/0!

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona				
	Servizi Alla Persona				
	Ufficio Sociale				
Processo 8					
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili					
Finalità del Processo					
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Diversamente abili e loro famiglie					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N. domande accolte	12	12	15	13,00	27
N. domande presentate ammissibili	12	12	15	13,00	27
N. utenti servizio	12	12	15	13,00	27
N. utenti	12	12	15	13,00	27
N. unità operative del processo	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
N. unità operative totali	19,76	21,00	21,00	20,59	21,00
Progetti Legge 162	9	8	0	5,67	0
<b>Indici di Tempo</b>					
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione	6	6	5	5,67	5
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 122.180,80	€ 101.594,96	€ 89.428,68	€ 104.401,48	€ 94.174,97
Proventi di competenza	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valutazione parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	3%			
Maria Langè	C4	3%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,06</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)				100,00%	100,00%
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				0,29%	0,29%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)				5,67	5,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00%
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)				€ 8.030,88	€ 3.487,96
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 15,90	€ 14,19
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizi Alla Persona				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Sociale				
Processo 9					
Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori					
Finalità del Processo					
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, nonché garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	
n. casi seguiti	15	15	15	15	18
n. segnalazioni	15	15	15	15	18
N° minori assistiti	5	6	14	8	23
N° minori presenti sul territorio	1.272	1.291	1.266	1.276	1.311
n. affidi + comunità	0	3	3	2	3
N° utenti complessivi	15	18	18	17	21
Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)	0,05%	0,05%	0,00%	0,03%	0,04%
N° utenti servizi infanzia/giovani	1272,00	1291,00	1266,00	1276,33	1311,00
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.)	1.272	1.291	1.266	1.276	1.311
<b>Indici di Tempo</b>					
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi	15	15	10	13,33	15
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 126.302,94	€ 104.388,79	€ 75.399,50	€ 102.030,41	€ 69.720,46
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	2%			
Maria Langè	C4	1%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
TOTALE UNITA'OPERATIVE		0,04			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)				100,00%	100,00%
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)				0,65%	1,75%
% allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)				0,00%	16,67%
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)				100,00%	100,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)				13,33	15,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 6.001,79	€ 3.320,02
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				0,00%	0,00%
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani )				€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 15,54	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Valutazione da parte degli operatori (indagini)				0,00%	0,00%
% gradimento				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Patrimonio				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Patrimonio				
Processo 10					
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)					
Finalità del Processo					
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
n. immobili locati	18	18	18	18	18
n. totale immobili locabili	18	18	18	18	18
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0
n.concessioni rilasciate	1	2	0	1	3
n. richieste concessioni pervenute	1	2	0	1	3
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio Rilascio concessioni	30	30	30	30,00	30
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 19.603,56	€ 17.648,44	€ 17.555,95	€ 18.269,32	€ 20.624,27
provento complessivo locazione	€ 14.194,75	€ 16.200,36	€ 17.973,57	€ 16.122,89	€ 17.973,57
Mq immobili	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40
Valore complessivo immobili	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 14.194,75	€ 16.200,36	€ 17.973,57	€ 16.122,89	€ 17.973,57
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 20.581,24	€ 17.648,44	€ 17.555,95	€ 18.595,21	€ 20.624,27
<b>Indici di Qualità</b>					
N. totale immobili di proprietà	18	18	18	18	18
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	5%			
Maria Lange	C4	5%			
Giuseppina Colombo	D6	3%			
Marco Nebuloni	C1	6%			
Miracca Massimo	D1	5%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,24</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				100,00%	100,00%
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)				0,00%	0,00%
% rilascio concessioni (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				0,00%	100,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00
Tempo medio Rilascio concessioni				30,00	30,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 2,78	€ 3,11
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)				€ 11,46	€ 12,77
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)				€ 12,98	€ 14,65
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 11,46	€ 12,77
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				86,70%	87,15%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				100,00%	100,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Cultura				
Ufficio/Centro di Costo	Biblioteca				
<b>Processo 11</b>					
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					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
Utenti reali	649	807	930	795	930
N. prestiti	16.973	16.209	16.364	16.515	16.380
n.ro ore apertura settimanale	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
Patrimonio	23.854	22.633	23.002	23.163	23.202
n. prestiti con prenotazione on line %	15	17	23	18	32
N. utenti	649	655	770	691,33	780,00
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio attesa prestito(in minuti)	5	5	5	5,00	5
tempo medio attesa per interprestito - in giorni	2	2	2	2	2
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 140.202,70	€ 106.859,93	€ 87.418,04	€ 111.493,56	€ 96.189,73
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 1.800,00	€ 1.800,00	€ 951,08	€ 1.517,03	€ 750,00
Spesa acquisto libri	€ 6.000,00	€ 6.000,00	€ 7.148,90	€ 6.382,97	€ 7.148,90
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento iniziative promozione (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	3%			
Maria Emma Clivio	C5	55%			
Maria Pertile	B3	80%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,43</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				12,11%	14,01%
Media prestiti (prestiti/utenti reali)				20,77	17,61
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				69,44%	69,44%
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)				251,53%	246,84%
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)				71,30%	70,60%
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				0,11%	0,20%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di attesa per il prestito				5,00	5,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 6,75	€ 5,87
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 16,98	€ 14,50
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,23	€ 0,11
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 0,97	€ 1,08
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Segreteria				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria				
Processo 12					
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP					
Finalità del Processo					
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
N. notiziari pubblicati nell'anno	9	8	5	7	4
n.ro ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N. richieste evase URP	27	24	22	24	26
N. richieste pervenute URP	27	24	22	24	26
N. iscritti newsletter	71	73	78	74	82
N. richieste evase on-line	6	8	17	10	17
N. richieste totali pervenute	6	8	17	10	17
N. pubblicazioni Sito	185	147	136	156	150
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio di evasione richieste - minuti	5	5	5	5,00	5
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 110.659,73	€ 88.122,68	€ 81.139,69	€ 93.307,37	€ 78.353,32
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	10%			
Maria Langè	C4	16%			
Fulvio Conca	B6	25%			
Tonia Cancellara	C1	8%			
Elisa Pantaleo	B3	5%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Cinzia Poianella	B6	40%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,09</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				55,56%	55,56%
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%
% copertura newsletter (n. iscritti/ cittadini)				1,13%	1,24%
% evasione richieste on-line on-line/Tot. Richieste pervenute (n. richieste evase)				100,00%	100,00%
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				13,00%	12,50%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di evasione richieste				5,00	5
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 14,21	€ 11,81
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni</b>				
Servizio	<b>Servizio Territorio</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Tecnico</b>				
<b>Processo 13</b>					
<b>Gestire la pianificazione territoriale</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
Mq territorio	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000,00
Mq edificati	580.236,00	582,00	583.500,00	388.106,00	583.500,00
Mq recupero edifici esistenti	7.642,00	2.300,00	1.000,00	3.647,33	1.000,00
Mq nuove edificazioni	2.300,00	2.000,00	1.500,00	1.933,33	1.500,00
Mq non edificabili	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00
N. piani attuativi approvati	4	0	0	1,33	0,00
N. piani attuativi presentati	4	0	0	1,33	0,00
<b>Indici di Tempo</b>					
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90
<b>Indici di Costo</b>					
Costo complessivo del processo	€ 60.105,84	€ 52.852,87	€ 49.574,64	€ 54.177,78	€ 42.753,31
N. unità operative del processo	0,85	0,85	0,95	0,88	0,95
<b>Indici di Qualità</b>					
% di gradimento	0	0	0	0,00	0
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Massimo Miracca	D1	40%			
Rosella Giunta	B7	30%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,70</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				4,49%	<b>6,75%</b>
Tasso di recupero recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq)				188,66%	<b>66,67%</b>
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				80,72%	<b>80,72%</b>
% attuazione dei Piani attuativi attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani)				100,00%	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	<b>100,00%</b>
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento netto di sospensione Enti terzi (a)				90,00	<b>90,00</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 8,25	<b>€ 6,44</b>

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio Contabilità				
	Ufficio Ragioneria				
Processo 14					
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato					
Finalità del Processo					
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Amministratori/Funzionari					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
n. variazioni di bilancio	4	5	3	4	2
n. capitoli di bilancio	465	473	476	471	470
n. fatture gestite in uscita	1.349	979	799	1.042	600
n. fatture gestite in entrata	39	31	30	33	35
n. Totale atti pervenuti	615	642	648	635	600
n. pareri emessi	602	574	433	536	350
N° richieste evase	710	725	734	723	700
N° richieste pervenute	715	725	734	725	700
N° unità operative del processo	3	2,55	3	2,85	2,67
Numero mandati emessi	2.629	2.212	2.140	2.327	1.800
Numero reversali emesse	1.459	1.769	2.373	1.867	2.100
Numero impegni registrati	1.953	1.818	1.756	1.842	1.700
Numero accertamenti registrati	441	468	365	425	350
N. unità operative totali	19,76	19,76	20,77	20,10	19,00
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio pareri regolarità contabile - minuti	2	2	2	2,00	2
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso - giorni	3	3	3	3	3
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento - giorni	30	30	30	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici - giorni	2	2	2	2	2
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 197.688,30	€ 179.322,68	€ 193.837,39	€ 190.282,79	€ 197.502,14
Importo acquisti di economato	€ 8.423,24	€ 7.464,18	€ 5.815,87	€ 7.234,43	€ 7.500,00
Spese correnti	€ 4.088.712,51	€ 3.962.621,75	€ 4.104.250,39	€ 4.051.861,55	€ 4.240.372,28
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. determine sospese	0	0	0	0	0
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	9%			
Maria Langè	C4	16%			
Giuseppina Colombo	D6	44%			
Miriam Merlotti	C5	45%			
Marco Nebuloni	C1	36%			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				0,85%	0,43%
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (pareri emessi / atti pervenuti)				84,46%	58,33%
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				99,77%	100,00%
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				14,18%	14,05%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio pareri regolarità contabile				2,00	2,00

% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	3
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	2	2
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
Costo pro capite del processo processo/popolazione) (costo complessivo del	€ 28,98	€ 29,76
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	€ 9.468,38	€ 10.394,85
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,18%	0,18%
<b>Indicatori di Qualità</b>		
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizi Alla persona				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Sociale				
Processo 15					
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali					
Finalità del Processo					
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Persone in difficoltà economica e sociale					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
N. richieste contributi accolte	32	43	44	40	40
N. richieste contributi presentate ammissibili	32	43	44	40	40
N. richieste contributi presentate	35	43	48	42	45
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)	0,65%	0,65%	0,66%	0,65%	0,66%
Popolazione maggiore di 18 anni	5.309	5.279	5.363	5.317	5.354
N° unità operative del processo	2	2	2	2	2
N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale	64	65	309	146	417
N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale	64	65	61	63,33	302
N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale	25	27	33	28	62
N° domande accolte sostegno locazione	39	47	37	41	30
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	41	50	11	34,00	30
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	7	7	5	6,33	7
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale - giorni	3	3	3	3,00	3
Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale	9	9	9	9,00	9
Ore/giorni di confronto apertura	36	36	36	36,00	36
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	120	120	90	110,00	90
<b>Indici di Costo</b>					
N. soggetti beneficiari contributi	23	27	33	28	36
Costo del processo	€ 215.786,27	€ 224.791,55	€ 287.096,69	€ 242.558,17	€ 317.412,95
importo entrate proprie comunali	€ 3.430.230,16	€ 4.231.572,80	€ 4.709.661,02	€ 4.123.821,33	€ 4.959.815,60
importo contributi erogati	€ 6.736,15	€ 4.178,51	€ 3.124,00	€ 4.679,55	€ 5.927,99
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	3%			
Maria Langè	C4	5%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,08</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				0,11%	0,12%
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)				2,75%	7,79%
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale )				223,53%	487,10%
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				120,59%	100,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio erogazione contributo gg				6,33	7,00
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				3	3
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				25,00%	25,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				110	90
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 169,14	€ 164,67
Costo unitario (costo del processo/ n. utenti in carico al servizio)				€ 165,16	€ 95,61
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 36,94	€ 47,83

% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Qualità</b>		
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di 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					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
N. morosi	267	268	278	271	427
N. contribuenti TIA	2755	2860	2866	2827	2903
Totale recupero evasione ICI	€ 95.275,00	€ 71.025,00	€ 121.536,00	€ 95.945,33	€ 59.000,00
Totale EntrateICI - IMU	€ 878.446,77	€ 880.471,77	€ 1.592.281,32	€ 1.117.066,62	€ 1.557.001,43
Totale recupero evasione TARSU - TIA	€ 6.994,11	€ 6.057,88	€ 18,34	€ 4.356,78	€ 1.500,00
Totale Entrate TARSU - TIA	€ 818.011,68	€ 811.874,09	€ 903.490,17	€ 844.458,65	€ 97.441,36
Totale recupero imposta pubblicitaria	€ 640,00	€ 320,00	€ 326,00	€ 428,67	€ 300,00
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 6.634,40	€ 6.556,73	€ 6.077,48	€ 6.422,87	€ 6.634,00
Indici di Tempo					
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60
Indici di Costo					
34762					
Totale importo riscosso a seguito accertamenti competenza ICI-TIA	€ 30.329,85	€ 38.062,46	€ 38.208,32	€ 35.533,54	€ 34.762,00
Totale importo accertato di competenza ICI e TIA	€ 65.994,11	€ 65.057,88	€ 59.018,34	€ 63.356,78	€ 60.500,00
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 al 31,12	€ 737.974,88	€ 873.398,63	€ 791.248,06	€ 800.873,86	€ 791.248,06
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 1.184.132,53	€ 737.974,88	€ 791.248,06	€ 904.451,82	€ 1.011.861,19
Costo del processo	€ 152.006,32	€ 151.692,86	€ 213.728,80	€ 172.475,99	€ 242.457,98
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	500	231	229	320	0
N. crediti in sofferenza	0	0	0	0	0
Importo sanzioni incassate di competenza per violazioni cds	€ 33.145,77	€ 4.000,00	€ 2.000,00	€ 13.048,59	€ 3.750,00
Importo sanzioni accertate di competenza per violazioni cds	€ 102.000,00	€ 33.451,67	€ 9.797,00	€ 48.416,22	€ 23.149,00
Indici di Qualità					
N. rettifiche effettuate	21	15	9	15	10
N. avvisi di accertamento ICI	398	413	398	403	260
N. ricorsi accolti per l'ente	0	1	0	0	1
Totali ricorsi gestiti	0	1	0	0,33	1
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	20%			
Miriam Merlotti	C5	17%			
Marco Nebuloni	C1	27%			
Rosella Giunta	B7	8%			
Comandante	D1	21%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Francesco Russo	C1	10%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,13			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (morosi/contribuenti)				9,59%	14,71%
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				8,59%	3,79%
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)				0,52%	1,54%
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)				6,67%	4,52%
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				60,00	60,00
Indicatori di Efficienza Economica					

Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 26,27	€ 36,54
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	56,08%	57,46%
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.	88,55%	78,20%
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	0,00%	#DIV/0!
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	26,95%	16,20%
<b>Indicatori di Qualità</b>		
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	3,72%	3,85%
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)	0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area <b>SERVIZI TECNICI E SERVIZI TECNICI ESTERNI</b>				
Servizio	Servizio <b>Tecnico</b>				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio <b>Tecnico</b>				
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					
	2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
n.ro ore apertura (3 gg sett)	13	13	13	13,00	13
N. domande accolte	125	125	122	124	45
N. domande presentate ammissibili	127	130	122	126	43
N. integrazioni accolte	70	70	70	70	0
N. integrazioni richieste	70	70	70	70	0
N° richieste accesso atti evase	74	64	50	63	44
N° richieste accesso atti ricevute	74	64	50	63	44
N° controlli DIA/SCIA/CEL/CS	94	61	80	78	45
N° DIA/SCIA/CEL/CS presentate	94	61	80	78	45
N° idoneità alloggio	26	18	13	19	7
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio controllo SCIA (in giorni)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	60	60	60	60,00	60
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	15	15	15	15,00	15
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0
N° pratiche ricevute	273	0	0	91	50
<b>Indici di Costo</b>					
N° pratiche evase	268,00	0,00	112,00	127	43,00
Costo del processo	€ 28.795,97	€ 26.812,77	€ 27.417,41	€ 27.675,38	€ 19.410,60
Oneri urbanizzazione	€ 266.687,63	€ 159.416,01	€ 145.494,75	€ 190.532,80	€ 119.750,00
N° titoli abilitativi rilasciati	33	21	9	21	7
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	0	0	0	€ -	0
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0
n. pratiche di diniego	0	0	0	0	0
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Massimo Miracca	D1	15%			
Rosella Giunta	B7	20%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,37</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				13,00	13,00
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				98,15%	104,65%
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate				(N. richieste) 100,00%	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute				(N° richieste) 100,00%	100,00%
Grado di controllo DIA (DIA presentate)				(n. controlli DIA / 100,00%)	100,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)				30,00	30,00

Tempo medio controllo SCIA	Comune di	30,00	30,00
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (tipologia di autorizzazione)	(in funzione della)	60,00	60,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		15,00	15,00
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute)	(n. pratiche evase in	0,00	0,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)		€ 218,49	€ 451,41
Provento medio urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri	€ 9.072,99	€ 17.107,14
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni	€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 4,21	€ 2,93
<b>Indicatori di Qualità</b>			
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SERVIZI GENERALI				
Servizio	ISTRUZIONE				
Ufficio/Centro di Costo	SCUOLA				
Processo 18					
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa					
Finalità del Processo					
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N. ore per attività integrative (annuali)	398	380	363	380,33	360
N° ore sostegno (settimanali)	55	55	63	57,67	62
N° progetti accolti	15	16	11	14	10
N° progetti presentati	15	16	11	14	10
N° alunni hp	8	7	7	7	11
N° alunni (compreso scuola secondaria secondo grado)	781	846	1097	908	1162
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)	10	10	10	10,00	7
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 54.724,58	€ 54.281,23	€ 47.123,07	€ 52.042,96	€ 49.634,01
Importo finanziamento erogato a totale	€ 67.915,00	€ 42.266,70	€ 35.063,64	€ 48.415,11	€ 25.837,00
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
N. classi partecipanti	27	27	29	28	29
N. totale classi	39	40	43	41	44
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Maria Emma Clivio	C5	10%			
Maria Pertile	B3	5%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	1%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,24			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				786,36%	563,64%
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)				10,00	7,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 53,32	€ 22,23
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 7,37	€ 3,89
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				68,03%	65,91%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Cultura				
Ufficio/Centro di Costo	Cultura				
Processo 19					
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche					
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)					
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</p>					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
N. domande contributi accolte	9	10	4	8	4
N. domande contributi presentate ammissibili	9	10	4	8	3
N. domande patrocinio accolte	3	3	3	3	3
N. domande patrocinio ammissibili	3	3	3	3	3
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	2	2	2	2	2
N° impianti esistenti	2	2	2	2	2
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	27	27	27	27	27
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	27	27	27	27	27
n. utenti degli impianti sportivi	200	200	200	200	200
N. iniziative finanziate complessivamente	34	37	38	36	40
N. iniziative organizzate sul territorio	34	37	39	37	41
N. iniziative culturali	6	8	14	9	15
N. iniziative sportive	3	3	3	3	4
N. iniziative ricreative	21	23	19	21	19
N. iniziative turistiche	4	3	3	3	3
Totale partecipanti alle iniziative culturali	150	350	358	286	500
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative	3.150	3.500	4.800	3.817	5.000
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive	300	400	480	393	500
N° partecipanti iniziative turistiche	400	250	244	250	500
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15,00	15
Indici di Costo					
Importo contributi complessivamente erogati	€ 14.131,00	€ 28.600,00		€ 14.243,67	€ 5.000,00
N. beneficiari	3	7	4	5	3
Costo processo	€ 136.635,43	€ 107.751,31	€ 112.971,71	€ 119.119,48	€ 96.912,12
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 18.118,45	€ 2.903,27	€ 2.835,00	€ 7.952,24	€ 2.930,00
Importo sponsorizzazioni	€ 13.980,00	€ 13.680,00	€ 11.599,50	€ 13.086,50	€ 4.599,00
Costo complessivo delle iniziative ricreative	€ 19.721,95	€ 21.842,03	€ 18.542,81	€ 20.035,60	€ 13.000,00
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 9.725,99	€ 8.727,22	€ 5.908,83	€ 8.120,68	€ 6.000,00
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 37.647,89	€ 9.132,48	€ 5.672,20	€ 17.484,19	€ 1.000,00
Indici di Qualità					
N. iniziative organizzate con associazioni	2	4	8	4,67	6
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	37	37	39	37,67	41
% gradimento (indagine)	0	0	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	
Giovanni Airolidi	D6	10%			
Maria Langè	C4	8%			
Fulvio Conca	B6	5%			
Maria Emma Clivio	C5	10%			
Maria Pertile	B3	7%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,44	Comune di		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			Media triennio precedente	Performance attesa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)				100,00%	133,33%
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				100,00%	100,00%
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)				102,73%	100,00%
Media partecipazione alle iniziative culturali (partecipanti / N. iniziative culturali) (N.				31	33
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )				99,09%	97,56%
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )				31	33
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)				182	263
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )				131	125
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)				68,47%	90,42%
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				100,00%	100,00%
Grado di utilizzabilità degli impianti (convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti) (n.				150,00%	150,00%
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)				3,05%	3,01%
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )				75	167
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio erogazione contributo (in giorni)				15,00	15,00
Tempo medio erogazione patrocinio (in giorni)				15,00	15,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)				€ 3.052,21	€ 1.666,67
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )				€ 27,81	€ 5,86
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative )				€ 5,25	€ 2,60
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )				€ 20,65	€ 12,00
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche )				€ 69,94	€ 2,00
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)				10,99%	4,75%
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 18,14	€ 14,60
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)				12,39%	14,63%
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni				
Servizio	Lavori Pubblici				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico				
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					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N. manutenzioni ordinarie effettuate	300	300	300	300	250
N. manutenzioni ordinarie programmate	300	200	150	217	200
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	20	20	30	23	30
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	20	15	15	17	25
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	50	50	55	52	60
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	50	50	50	50	50
N. richieste intervento pervenute	40	45	40	42	30
N. richieste intervento evase	35	45	40	40	30
Km strade del patrimonio	10,00	10,00	30,00	16,67	30,00
Km manutenzioni effettuate	0,6	0,6	1	0,73	2
Mq verde pubblico	311.253,00	311.253,00	311.253,00	311.253,00	311.253,00
Mq territorio	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00
Km strade illuminate	8,90	8,90	8,90	8,90	8,90
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	3	2	2	2,33	2
Tempo medio di sopralluogo (in minuti)	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 558.305,92	€ 484.355,87	€ 475.195,33	€ 505.952,37	€ 492.071,99
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 102.855,19	€ 97.888,72	€ 106.273,40	€ 102.339,10	€ 102.675,32
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 110.000,00	€ 106.000,00	€ 110.000,00	€ 108.666,67	€ 105.000,00
Mq patrimonio	19.516,40	19.516,40	19.516,00	19.516,27	19.516,27
Valore complessivo immobili di proprietà	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Costo segnaletica	€ 13.845,00	€ 14.179,15	€ 8.710,88	€ 12.245,01	€ 4.500,00
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 40.000,00	€ 56.719,12	€ 100.430,00	€ 65.716,37	€ 100.430,00
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 40.000,00	€ 56.719,12	€ 100.430,00	€ 65.716,37	€ 100.430,00
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 165.297,38	€ 182.385,47	€ 184.165,17	€ 177.282,67	€ 215.591,84
Indici di Qualità					
N. ricorsi e/o segnalazioni	20	20	15	18	
N. interventi effettuati	300	198	200	233	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipologia	Costo	
Miriam Merlotti	C5	7%			
Massimo Miracca	D1	5%			
Rosella Giunta	B7	22%			
Patrizia Miramonti	C1	25%			
Piera Garegnani	C4	20%			
Orazio Colombo	A3	80%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	1,59	Comune di	
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>			
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		138,46%	125,00%
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		140,00%	120,00%
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		103,33%	120,00%
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)		96,00%	100,00%
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)		4,40%	6,67%
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)		53,40%	29,67%
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)		3,60%	3,60%
Verde procapite (mq verde/popolazione)		47,40	46,90
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>			
Tempo medio di intervento su segnalazione		2	2
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)		30	30
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)		94,18%	97,79%
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 5,24		€ 5,26
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)		100,00%	100,00%
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 2.400,00		€ 1.333,33
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 734,70		€ 150,00
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 77,06		€ 74,15
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 0,21		€ 0,32
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 19.919,40		€ 24.223,80
<b>Indicatori di Qualità</b>			
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)		0,75%	0,75%
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)		7,88%	#DIV/0!

<b>Obiettivo di processo</b> Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni</b>				
Servizio	<b>Lavori Pubblici</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Tecnico</b>				
<b>Processo 22</b>					
<b>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>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</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6566,00	6.636
N. manutenzioni straordinarie effettuate	20	25	20	21,67	10
N. manutenzioni straordinarie programmate	20	20	20	20,00	10
N. nuove opere realizzate	2	1	1	1,33	2
N. nuove opere programmate	3	1	2	2,00	9
N. incontri con i cittadini	3	20	30	17,67	40
N. opere rilevanti	1	1	3	1,67	2
N. progettazioni interne	0	0	0	0,00	0
N. progettazioni totali	2	1	3	2,00	5
<b>Indici di Tempo</b>					
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0
N. interventi programmati	20	20	20	20,00	10
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 65.609,01	€ 63.656,59	€ 66.025,87	€ 65.097,16	€ 57.003,75
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 381.724,00	€ 627.784,68	€ 42.667,03	€ 350.725,24	€ 1.759.000,00
Importo Titolo II Bilancio	€ 964.771,00	€ 670.996,43	€ 128.509,52	€ 588.092,32	€ 1.869.518,36
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 98.934,63	€ 432.113,67	€ 33.005,65	€ 188.017,98	€ 54.750,00
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 123.000,00	€ 60.000,00	€ 33.005,65	€ 72.001,88	€ 54.750,00
<b>Indici di Qualità</b>					
N° ricorsi e/o segnalazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° interventi effettuati	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N° opere realizzate	2	1	3	2,00	2
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	6%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Massimo Miracca	D1	10%			
Patrizia Miramonti	C1	40%			
Piera Garegnani	C4	60%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,21</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				108,33%	100,00%
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				66,67%	22,22%
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				9,43%	5,00%
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				100,00%	100,00%
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				261,13%	100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,91	€ 8,59
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				59,64%	94,09%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				0,00%	0,00%



Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio Contabilità				
	Ufficio Risorse Umane				
Processo 23					
Gestire le risorse umane e l'organizzazione					
Finalità del Processo					
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Dipendenti					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N. unità operative del processo	2,00	1,55	2,00	1,85	2,00
N. unità operative	19,76	18,71	19,00	19,16	19,00
N. ore straordinario remunerate	799	603	719	707	700
N. ore straordinarie massimo autorizzabili retribuite	825	825	880	843	880
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	381	375	320	359	300
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	38	65	36	29	32
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio rilascio certificazioni minuti	2	2	2	2,00	2
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 28.170,86	€ 25.350,20	€ 26.010,77	€ 26.510,61	€ 24.049,36
N. cedolini	381	375	320	360	300
<b>Indici di Qualità</b>					
N. dirigenti	0	0	0	0	0
N. posizioni organizzative	4	4	4	4	4
giorni di assenza	864	1.228	1.128	1.073	1.000
Tot. giornate lavorative	5.313	5.586	5.332	5.410	5.350
% gradimento (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. variazioni-anomale	2	1	1	1	1
N. registrazioni	451	397	745	531	400
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	5%			
Giuseppina Colombo	D6	15%			
Miriam Merlotti	C5	14%			
Marco Nebuloni	C1	9%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,43</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				9,66%	10,53%
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)				342,75	349,26
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				83,82%	79,55%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di rilascio certificazioni				2,00	2,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 73,64	€ 80,16
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione )				€ 4,04	€ 3,62
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 1.383,88	€ 1.265,76
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative (n. posizioni)				20,88%	21,05%
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)				19,84%	18,69%

% rettifiche anomalie/ n. registrazioni)	(n. variazioni-	0,25%	0,25%
Indagine di gradimento interno (customer)		0,00%	0,00%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Affari generali				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria				
Processo 24					
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi					
Finalità del Processo					
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Uffici comunali / Organi istituzionali					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.499	6.570	6.629	6.566	6.636
N. unità operative del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
N. totale unità operative	19,76	21,00	19,00	19,92	19,00
N° incontri istituzionali	3	5	7	5	4
N° partecipanti incontri istituzionali	40	50	50	47	28
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	3.199	2.692	2.373	2.755	2.600
N. atti protocollati complessivamente	3.199	9.876	8.663	7.246	8.800
N. atti da archiviare	3.199	4.938	4.280	4.139	4.200
N. atti archiviati	3.199	4.938	4.280	4.139	4.200
N. postazioni hardware (PC) a totale	23,00	23,00	23,00	23,00	23,00
N. totale interventi su Sistemi informativi	10,00	13,00	18,00	13,67	20,00
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	10,00	10,00	12,00	10,67	18,00
N. fornitori software	3,00	3,00	4,00	3,33	4,00
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	10,00	13,33	7,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	1	1	1,00	1
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente - minuti	10	10	8	9,33	5
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico - minuti	30	30	15	25,00	15
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	30	30	30	30,00	30
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 311.729,78	€ 364.348,48	€ 303.230,35	€ 326.436,20	€ 156.635,93
Totale costo canoni manutenzione software	€ 9.623,56	€ 8.674,78	€ 11.873,02	€ 10.057,12	€ 12.000,00
N. applicativi	5	5	6	5,33	6
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 6.775,20	€ 6.118,00	€ 6.844,97	€ 6.579,39	5706,95
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento da indagine interna	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0
N. errori di smistamento atti	0	0	0	0,00	0
N. interventi risolti S.I.	27	27	30	28,00	30
N. segnalazioni S.I. ricevute	27	27	30	28,00	30
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	15%			
Maria Langè	C4	20%			
Fulvio Conca	B6	70%			
Tonia Cancellara	C1	5%			
Pantaleo Elisa	B3	10%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	1%			
Marco Nebuloni	C1	6%			
Cinzia Poianella	B6	5%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,34</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					

% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	15,06%	15,79%
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	9	7
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente) (n. atti)	38,02%	29,55%
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare) (n. atti)	100,00%	100,00%
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	115,46%	121,05%
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	78,05%	90,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>		
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	13,33	7,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (in giorni) ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (dal	1,00	1,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	9,33	5,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (in minuti)	25,00	15,00
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (in minuti)	30,00	30,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione )	€ 49,72	€ 23,60
Costo canoni di manutenzioni sw canoni manutenzione software/ n. applicativi ) (totale costo	€ 1.885,71	€ 2.000,00
Costo canoni di manutenzioni hw manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale costo canoni	€ 286,06	€ 248,13
<b>Indicatori di Qualità</b>		
% gradimento (indagine interna)	0,00%	0,00%
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0
N. errori di smistamento atti	0	0
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	100,00%	100,00%