

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO							
Servizio	SERVIZI DEMOGRAFICI							
Ufficio/Centro di Costo	UFFICIO CIMITERIALE							
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 disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.183	12.244	12.367	12264,67	12400	12.476		
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54	0,00%	0,00%
N. loculi concessi	31	30	36	32	30	39	20,62%	30,00%
N. cellette concesse	17	24	13	18	10	8	-55,56%	-20,00%
N. tombe concesse	7	5	0	4	1	1	-75,00%	0,00%
N. loculi richiesti	31	30	36	32	30	39	20,62%	30,00%
N. cellette richieste	17	24	13	18	10	8	-55,56%	-20,00%
N. tombe richieste	7	5	0	4	1	1	-75,00%	0,00%
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	110	0	37	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	0	110	0	37	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	29	27	30	29	25	19	-33,72%	-24,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	15	15	15	15,00	15	12	-20,00%	-20,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 83.863,05	€ 84.364,47	€ 77.721,84	€ 81.983,12	€ 86.901,88	€ 84.184,06	2,68%	-3,13%
di cui: Costo personale coinvolto	€ 17.695,91	€ 19.606,58	€ 20.999,80	€ 19.434,09	€ 20.524,75	€ 18.947,82		
Proventi cimiteriali di competenza	€ 157.292,78	€ 130.391,68	€ 128.147,88	€ 138.610,78	€ 157.800,00	€ 143.540,00	3,56%	-9,04%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Elisa Grande	C	20%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI		€ 33.660,00 OLTRE IVA ANNO		CORTESE SNC	
Luigi Zizzari	D	15%						
Marina Fiore	C	5%						
Maria Luisa Allais	C	5%						
Tiziana Angilletta	C	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/56 h)				96,43%	96,43%	96,43%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)				15,00	15	12	-3	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-€ 4,62	-€ 5,72	-€ 4,76	€ 0,96	NOOK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				169,07%	181,58%	170,51%	-11,08%	NOOK
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0	0	0	OK
Analisi del risultato								