

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO SERVIZI DEMOGRAFICI UFFICIO CIMITERIALE </div> </div>											
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												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54						
N. loculi concessi	30	36	39	35	28	34						
N. cellette concesse	24	13	8	15	7	15						
N. tombe concesse	5	0	1	2	1	0						
N. loculi richiesti	30	36	39	35	28	34						
N. cellette richieste	24	13	8	15	7	15						
N. tombe richieste	5	0	1	2	1	0						
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	110	0	0	37	0	0						
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	110	0	0	37	0	0						
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENTE E CAMPO COMUNE)	27	30	19	25	18	22						
Indici di Tempo												
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	15	15	12	14,00	15	12						
Indici di Costo												
Costo del Processo	€ 84.364,47	€ 77.721,84	€ 84.184,06	€ 82.090,12	€ 71.437,00	€ 72.226,19						
di cui: Costo personale coinvolto	€ 19.606,58	€ 20.999,80	€ 18.947,82	€ 19.851,40	€ 18.931,00	€ 20.358,00						
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 130.391,68	€ 128.147,88	€ 143.540,00	€ 134.026,52	€ 139.000,00	€ 128.646,59						
Indici di Qualità												
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0							
				0,00								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/56 h)					96,43%	96,43%						
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)					100,00%	100,00%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)					14,00	15						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					-€ 4,20	-€ 5,37						
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					163,27%	194,58%						
Indicatori di Qualità												
Nº reclami e/o n° segnalazioni					0	0						
						0						

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
Processo 2												
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani												
Finalità del Processo												
Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.												
Stakeholder												
Anziani assistiti e loro famiglie												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Nº domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	175,00	195,00	190,00	186,67	190,00	194,00						
Nº domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	175,00	195,00	205,00	191,67	200,00	198,00						
Nº anziani presenti sul territorio	2420,00	2560,00	0,00	1660,00								
Nº utenti di iniziative ricreative (settimanali)	240,00	280,00	300,00	273,33	300,00	335,00						
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	14	14	14	14						
Indici di Tempo												
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 66.345,76	€ 67.074,01	€ 70.392,25	€ 67.937,34	€ 39.933,00	€ 40.049,98						
di cui : Costo personale coinvolto	€ 29.799,93	€ 30.095,95	€ 28.750,70	€ 29.548,86	€ 28.361,00	€ 30.794,00						
Proventi di competenza	€ 200,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 133,33	€ 0,00	€ 150,96						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia												
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					97,39%	95,00%						
% di utenti di iniziative ricreative (n. utenti di iniziative ricreative/anziani presenti sul territorio)					16,47%	#DIV/0!						
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)					13,43%	0,00%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)					0,20%	0,00%						
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)					€ 248,55	€ 133,11						
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)					€ 5,48	€ 3,18						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio	<table border="1"> <tr> <td>AMMINISTRATIVA</td> </tr> <tr> <td>Attività Economiche e Produttive</td> </tr> </table>						AMMINISTRATIVA	Attività Economiche e Produttive
AMMINISTRATIVA								
Attività Economiche e Produttive								
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, anche mediante il potenziamento del mercatino "Cose Bischin Biscose", e con particolare interesse per la realtà di Corso Torino (anche attraverso l'incentivazione di forme collaborative ed associative tra gli operatori in loco che promuovano iniziative commerciali e non commerciali in grado di svolgere funzione di "attrattori" e di volano per le attività commerciali).</i>								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno		
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo	122	121	124	122	120	121		
Nº denunce di inizio attività/domande presentate	139	133	126	133	125	123		
Nº attività economiche presenti sul territorio	1.344	1.376	1.374	1.365	1.350	1.360		
Nuove attività economiche insediate	98	129	95	107	90	104		
Attività economiche cessate	103	94	100	99	95	121		
Nº commercio di vicinato	151	163	177	164	150	180		
Nº attività commerciali (inclusi gli ambulanti)	168	167	160	165	150	152		
N. attività produttive eccetto le industriali (artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi, sale giochi, discoteche, acconciatori-estetisti)	165	180	184	176	170	190		
N. fiere organizzate	2	2	2	2	3	3		
N. espositori delle fiere	360	363	367	363	490	496		
h apertura settimanale dello sportello	19	19	17	18	18,45	17		
N. ore lavoro	36	36	36	36	36	36		
Indici di Tempo								
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 129.279,48	€ 178.694,41	€ 138.737,75	€ 148.903,88	€ 127.130,00	€ 120.547,95		
di cui: Costo personale coinvolto	€ 86.010,74	€ 88.752,10	€ 83.792,72	€ 86.185,19	€ 82.969,00	€ 81.990,00		
Indici di Qualità								
				0,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa		
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata		
% di domande con esito positivo (Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ Nº denunce di inizio attività/domande presentate)				92,21%	96,00%	98,37%		
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				7,87%	6,67%	7,65%		
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				7,25%	7,04%	8,90%		
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				99,19%	100,00%	118,42%		
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				1,43%	1,35%	1,51%		
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				50,93%	51,25%	47,22%		
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 12,04	€ 10,11	€ 9,59		
Indicatori di Qualità								

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMBIENTE ENERGIA											
Processo 4												
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali												
Finalità del Processo												
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
	2008	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Ql. raccolta differenziata	36700,00	36910,00	34289,00	35966,33	35000,00	3433,72						
Ql. totale RSU raccolti	25000,00	24600,00	58785,80	36128,60	22000,00	1970,35						
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	41,00	133,00	170,00	151,50	140,00	121,00						
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	7,00	13,00	7,00	10,00	10,00	16,00						
Totale Ql. rifiuti (RSU + differenziata)	61700,00	61510,00	58785,80	60665,27	60000,00	5756,91						
N° utenze servizio raccolta rifiuti	5847,00	6020,00	6264,00	6043,67	6282,00	6205,00						
N° controlli effettuati	6,00	12,00	19,00	15,50	20,00	30,00						
Kmq. Territorio	0,00	0,00	0,00	0,00								
N° illeciti ambientali accertati	0,00	2,00	3,00	2,50	3,00	3,00						
N° passaggi raccolta alla settimana	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	10,00						
Indici di Tempo												
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3,50	3,00	2,00	2,50	2,00	2,00						
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	2,50	2,50	3,00	2,75	3,00	3,00						
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	n.d.	15,00	30,00	30,00	90,00	90,00						
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo (campo aggiunto per costo complessivo interventi nel campo ecologico)					€ 2.431.456,00	€ 2.504.692,30						
di cui:												
a) Costo personale coinvolto	€ 37.864,30	€ 38.038,11	€ 42.686,94	€ 39.529,78	€ 37.821,00	€ 37.559,00						
b) costo servizio RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI (da c/economico per TARSU)	€ 2.217.433,23	€ 2.231.434,41	€ 2.181.624,68	€ 2.210.164,11	€ 2.159.236,57	€ 2.161.819,74						
Proventi servizio raccolta rifiuti (IDEM)	€ 2.212.705,13	€ 1.988.245,49	€ 1.987.010,40	€ 2.062.653,67	€ 2.014.400,00	€ 2.060.063,83						
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 6.765,00	€ 10.125,00	€ 16.125,34	€ 13.125,17	€ 10.000,00	€ 7.613,54						
Costi raccolta differenziata	755.023,79	€ 796.603,21	€ 795.028,67	€ 782.218,56	€ 786.287,00	€ 786.287,00						
Indici di Qualità												
N. disservizi segnalati	35	50	50	50,00		50						
N. interventi effettuati	33	45	40	42,50		50						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata						
Indicatori di Efficacia												
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /Totale ql rifiuti)				59,29%	58,33%	59,65%						
% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)				6,60%	7,14%	13,22%						
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata/utenze)				10,04	9,55	0,93						
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				16,13%	15,00%	10,00%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				12,00	12,00	10,00						
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				2,50	2,00	2,00						
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)				2,75	3,00	3,00						
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				30,00	90,00	90,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 36,43	€ 40,52	€ 435,08						
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)				93,33%	82,85%	82,25%						
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti)				€ 341,29	€ 320,66	€ 332,00						
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 86,63	€ 71,43	€ 62,92						
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 11,93	€ 33,18	€ 35,36						
Costo per ql. delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 21,75	€ 22,47	€ 228,99						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
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, centri estivi, assegni di studio) secondo criteri di qualità e di professionalità.												
Stakeholder												
Studenti, famiglie ed insegnanti												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Nº alunni materne ed elementari	735	729	755	740	755	750						
Nº alunni materne, elementari e medie	1026	1015	1045	1029	1040	1045						
Nº domande refezione scolastica accolte	645	635	710	663	720	715						
Nº domande refezione scolastica presentate	645	635	710	663	720	715						
Nº Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)	677	660	750	696	760	760						
Nº pasti	72.461,00	80.914,00	84800	79.391,67	84.900,00	86387						
Nº morosi refezione scolastica (tutti rientrati dopo procedura solleciti)	75	68	70	71	80	45						
Nº domande per assegni di studio presentate	327	380	402	370	420	365						
Nº domande per assegni di studio accolte	304	368	402	358	420	335						
Nº domande accolte trasporto scolastico	50	52	54	52	60	58						
Nº domande presentate trasporto scolastico	50	52	54	52	60	58						
Nº morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0	0						
Nº km percorsi	44.000,00	44.000,00	44000	44000,00	44.000,00	44000						
Popolazione 3-13 anni	1301	1306		869								
Nº domande centri estivi accolte	190	200	200	197	200	205						
Nº domande centri estivi presentate	216	218	210	215	235	225						
Nº Morosi centri estivi	0	0	0	0	0	0						
Indici di Tempo												
Indici di Costo/Provento												
Costo del processo	€ 691.085,78	€ 770.099,74	€ 731.039,79	€ 730.741,77	€ 747.620,00	€ 741.599,72						
di cui Costo personale coinvolto	€ 172.624,01	€ 171.202,61	€ 155.383,34	€ 166.403,32	€ 154.326,00	€ 153.678,00						
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 245.370,06	€ 250.687,38	€ 239.223,21	€ 245.093,55	€ 252.000,00	€ 228.835,34						
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 406.483,73	€ 480.321,75	€ 532.663,59	€ 473.156,36	€ 485.010,00	€ 547.660,77						
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 10.380,69	€ 9.867,15	€ 7.642,79	€ 9.296,88	€ 8.000,00	€ 5.067,37						
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 97.350,91	€ 115.440,24	€ 120.216,25	€ 111.002,47	€ 125.546,00	€ 126.426,73						
Proventi di competenza centri estivi	€ 22.567,50	€ 23.552,50	€ 20.435,00	€ 22.185,00	€ 22.000,00	€ 14.477,50						
Spesa di competenza dei servizi centri estivi	€ 54.639,58	€ 57.478,25	€ 57.791,82	€ 56.636,55	€ 52.587,00	€ 53.027,18						
Spesa di competenza per assegni di studio	€ 45.191,00	€ 65.468,27		€ 36.886,42	€ 0,00	€ 3.881,00						
€ contributi da Enti terzi	€ 37.154,80	€ 36.013,12	€ 42.532,00	€ 38.566,64	€ 0,00	€ 3.881,00						
Indici di Qualità												
N. reclami	0	0	0	0,00	0							
INDICATORI DI PERFORMANCE												
Indicatori di Efficacia												
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)	89,68%	95,36%				95,33%						
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)	100,00%	100,00%				100,00%						
% soddisfazione delle richieste di assegni di studio (domande accolte per assegni di studio./ domande presentate per assegni di studio.)	96,84%	100,00%				91,78%						
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)	100,00%	100,00%				100,00%						
% utilizzo del trasporto scolastico (domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)	5,06%	5,77%				5,55%						
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)	91,61%	85,11%				91,11%						
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e./ popolazione 3-13 anni)	22,63%	#DIV/0!				#DIV/0!						
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	7,79%	8,16%				4,60%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
% di copertura della refezione scolastica	51,80%	51,96%				41,78%						
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 5,96	€ 5,71				€ 6,34						
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti	€ 680,15	€ 638,17				€ 720,61						
Spesa unitaria per assegni di studio (spesa di competenza)/ N° domande per assegni di studio accolte	€ 103,03	€ 0,00				€ 11,59						
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	8,38%	6,37%				4,01%						
Costo al Km del trasporto scolastico (soesa di competenza/km percorsi)	€ 2,52	€ 2,85				€ 2,87						
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	39,17%	41,84%				27,30%						
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)	€ 287,98	€ 262,94				€ 258,67						
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione	€ 33,62	€ 37,04				€ 38,91						
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!	#DIV/0!				#DIV/0!						
Indicatori di Qualità												
n. reclami	0,00	0,00				0,00						

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO Servizi Demografici Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE											
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.												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Ore apertura settimanale	24,75	24,75	19,25	22,92	19,25	19,25						
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55						
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	5114,00	4006,00	5671,00	4930,33	4800,00	6179,00						
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	447,00	432,00	471,00	450,00	450,00	500,00						
n. certificati	3859,00	4281,00	5155,00	4431,67	4500,00	5801,00						
Indici di Tempo												
Indici di Costo												
Costo del Processo	€ 164.562,97	€ 166.568,03	€ 197.183,24	€ 176.104,75	€ 144.374,00	€ 141.698,73						
di cui Costo personale coinvolto	€ 132.045,91	€ 133.515,05	€ 124.443,57	€ 130.001,51	€ 123.168,00	€ 121.810,00						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					63,66%	53,47%						
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,03%	0,03%						
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					0,40	0,38						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 14,25	€ 11,49						
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)					€ 35,72	€ 30,08						
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 39,74	€ 32,08						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	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.						
	Stakeholder					
	Cittadini e utenti della strada					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575
Km strade territorio	96	101	101,00	99	101,00	101,00
N. agenti *	7,00	8,00	6,13	7,04	7,50	7,75
N. ore di attività di controllo stradale	5720,00	6760,00	5040,00	5840,00	5840,00	6440,00
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	110,00	130,00	76,00	105,33	105,00	124,00
N. ore attività complessive pl settimanali	209,01	222,34	152,00	194,45	195,00	202,00
N. ore di vigilanza serale	207,00	165,00	177,25	183,08	183,00	229,50
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	137,50	162,50	121,15	140,38	140,00	145,00
N. ore vigilanza sul territorio	7150,00	8450,00	6300,00	7300,00	7300,00	7540,00
N. sinistri	30,00	72,00	32,00	44,67	32,00	27,00
N. controlli C.d.S.	8631,00	10901,00	8200,00	9244,00	9240,00	10240,00
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	436,00	511,00	420,00	455,67	400,00	425,00
N. violazioni globali al C.d.S.	1639,00	2078,00	1888,00	1868,33	1800,00	1843,00
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	23,00	25,00	30,00	26,00	31,00	34,00
Popolazione 25-64 anni	7059,00	7105,00	7131,00	7098,33		7047,00
N. interventi di Protezione Civile richiesti	102,00	92,00	98,00	97,33	97,00	92,00
N. interventi di Protezione Civile effettuati	102,00	92,00	98,00	97,33	97,00	92,00
N. abusi accertati su cantieri, attività produttive ed edilizie	31,00	22,00	35,00	29,33	30,00	25,00
N. controlli effettuati su attività produttive ed edilizie	240,00	282,00	270,00	264,00	260,00	343,00
N. controlli attività produttive	214,00	250,00	235,00	233,00	230,00	291,00
N. attività produttive	1344,00	1376,00	1374,00	1364,67	1350,00	1360,00
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	26,00	32,00	54,00	37,33	37,00	52,00
N. attività edilizie	127	170	168,00	155,00	155	
N. sanzioni attività edilizie	14,00	13,00	30,00	19,00	19,00	
N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive	42,00	30,00	35,00	35,67	35,00	25,00
N. notifiche effettuate	1986,00	1439,00	1528,00	1651,00	1250,00	1603,00
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1914,00	1982,00	1815,00	1903,67	1400,00	1473,00
Indici di Tempo						
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (gg) (esclusi tempi di terzi)	210,00	180,00	180,00	190,00	180,00	180,00
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Indici di Costo						
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 191.959,62	€ 162.065,49	€ 193.368,08	€ 182.464,40	€ 190.000,00	€ 149.843,05
Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive 8 solo entrate correnti)	€ 19.410,20	€ 22.599,09	€ 22.652,61	€ 21.553,97	€ 20.500,00	€ 37.287,47
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 58.638,48	€ 69.361,39	€ 9.901,07	€ 45.966,98	€ 10.000,00	€ 10.094,55
Importo finanziamenti da altri Enti (contributi per opere alluvionali)	€ 51.000,00	€ 1.000.000,00		€ 350.333,33		
Spese correnti di Protezione Civile	€ 12.502,32	€ 11.470,00	€ 18.046,89	€ 14.006,40		€ 17.308,75
Costo del processo	€ 661.797,13	€ 713.294,31	€ 618.563,17	€ 664.551,54	€ 641.914,00	€ 632.975,82
di cui Costo personale coinvolto	€ 431.269,72	€ 456.593,52	€ 410.343,98	€ 432.735,74	€ 421.300,00	€ 416.837,00
Indici di Qualità						
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	44,00	17,00	10,00	23,67	10,00	7,00
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	3,00	0,00	0,00	1,00		0,00
				0,00		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
Vigilanza stradale settimale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	54,17%	53,85%	61,39%
n. medio di controlli C.d.S. all'ora (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	1,58	1,58	1,59

n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	58,79	57,82	63,76
Indice di sicurezza stradale	44,67	32,00	27,00
n. sinistri			
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	24,39%	22,22%	23,06%
% presenza sul territorio settimale (n. ore di vigilanza sul territorio settimale/ n. ore attività complessive pl settimali)	72,20%	71,79%	71,78%
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	2,51%	2,51%	3,04%
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	1755,18	1676,00	1622,58
% di abusivismo accertato (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	11,11%	11,54%	7,29%
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	17,07%	17,04%	21,40%
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	24,09%	23,87%	#DIV/0!
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)	0,37%	#DIV/0!	0,48%
Efficacia della Protezione Civile (N. intrventi di Protezione Civile effettuati/ N. intrventi di Protezione Civile richiesti)	100,00%	100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di intervento su chiamata (min) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	60,00	60,00	60,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	190,00	180,00	180,00
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale/n. infrazioni)	€ 97,66	€ 105,56	€ 81,30
Valore medio sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)	€ 604,32	€ 585,71	€ 1.491,50
Valore medio sanzioni su attività edilizie (proventi di competenza/N. sanzioni attività edilizie)	€ 2.419,31	€ 526,32	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 33,53	€ 33,53	€ 34,65
% di copertura spese di protezione civile (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	€ 25,01	#DIV/0!	€ 0,00
Indicatori di Qualità			
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	1,27%	0,56%	0,38%
% contestazioni sui controlli attività produttive (n. ricorsi accolti/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)	2,80%	0,00%	0,00%

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
Processo 8												
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani												
Finalità del Processo												
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo												
Stakeholder												
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	45,00	45,00	65,00	51,67	65,00	75,00						
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	2430,00	2430,00	3510,00	2790,00	3510,00	4050,00						
N° giovani residenti (14-25 anni)	-	-	0,00	-								
N° bambini/giovani utenti (10-25 anni)	847,00	840,00	840,00	842,33	840,00	840,00						
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani)	3.240,00	3.780,00	4000,00	3.890,00	4.000,00	4000,00						
N° giornate apertura al pubblico	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00						
Indici di Tempo												
Indici di Costo												
Costo del processo (include anche i costi di gestione della scuola materna eccetto le manutenzioni)	€ 239.291,99	€ 306.278,87	€ 366.177,77	€ 303.916,21	€ 542.780,00	€ 453.741,76						
di cui Costo personale coinvolto	€ 12.483,32	€ 13.009,77	€ 11.512,52	€ 12.335,20	€ 11.408,00	€ 11.971,00						
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 5.686,30	€ 54.850,40	€ 46.260,20	€ 35.598,97	€ 50.743,00	€ 32.272,00						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia												
n. medio di accessi per potenziale utente (n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))					#DIV/0!	#DIV/0!						
n. medio di presenze giornaliere (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)					36,02	37,04						
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)					29,59%	29,59%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo unitario del processo (costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))					€ 360,80	€ 646,17						
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)					11,71%	9,35%						
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 21,70	€ 39,14						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA											
Processo 9												
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)												
Finalità del Processo												
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare												
Stakeholder												
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
n. immobili locati	24	24	23	24	23							
n. totale immobili locabili	31	31	31	31	31							
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0							
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0							
n.concessioni rilasciate (TOSAP permanente)	0	3	1	1	0	1						
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)	0	3	1	1	0	3						
n. autorizzazioni rilasciate (x 2012 = n. 143 per TOSAP varia)	319	264	258	280	250	250						
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2012 = n.146 per TOSAP varia di cui 3 con diniego)	320	267	271	286	250	253						
N. totale immobili di proprietà disponibili	61	61	61	61	61	61						
Mq immobili	819737,40	819737,40	819737,40	819737,40	819737,40	819737,40						
Indici di Tempo												
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)	2	2	2	2	2	2						
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)	30	30	30	30	30	30						
Tempo medio Rilascio concessioni (gg.)	60	60	60	60	60	60						
Indici di Costo												
Costo del processo (costi di gestione eccetto manutenzioni)	€ 164.908,28	€ 166.531,52	€ 183.884,64	€ 171.774,81	€ 218.888,00	€ 214.103,63						
di cui Costo personale coinvolto	€ 90.681,74	€ 87.416,10	€ 84.377,22	€ 87.491,69	€ 73.533,00	€ 75.610,00						
provento complessivo locazione	€ 89.372,08	€ 90.553,44	€ 98.158,23	€ 92.694,58	€ 103.100,00	€ 106.837,10						
Valore complessivo immobili (edifici + terreni)	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00		€ 29.083.807,00						
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (compresi sovraccanoni derivaz.acque,canone imp.pubblicitari,tosap,cimitero,rimborsi e varie)	€ 363.606,13	€ 383.039,21	€ 424.614,82	€ 390.420,05	€ 348.611,00	€ 487.180,82						
Indici di Qualità												
				0,00								
INDICATORI DI PERFORMANCE												
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata						
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				100,00%	#DIV/0!	33,33%						
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				98,02%	100,00%	98,81%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)				2,00	2,00	2,00						
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)				30,00	30,00	30,00						
Tempo medio Rilascio concessioni (gg)				60,00	60,00	60,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite del processo (Costo processo- proventi patrimonio/popolazione)				-€ 25,18	-€ 18,52	-€ 30,21						
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 2.815,98	€ 3.588,33	€ 3.509,90						
Valore immobili al mq. (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 35,48	€ 0,00	€ 35,48						
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				227,29%	159,26%	227,54%						
Indicatori di Qualità												
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)				38,80%	37,70%	0,00%						

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
Processo 10												
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												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Utenti iscritti	4269	4549	4750	4523	5000	5208						
N. prestiti	12334	12081	13000	12472	13200	13240						
H apertura settimanale	20,00	21,00	21,00	20,67	21,00	21,00						
Patrimonio	15649	17562	18000	17070	18400	20079						
n. prestiti con prenotazione on line	0	190	550	550	600	690						
Indici di Tempo												
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 112.568,16	€ 115.452,98	€ 96.793,00	€ 108.271,38	€ 86.776,00	€ 85.878,32						
di cui Costo personale coinvolto	€ 58.595,06	€ 57.151,52	€ 53.557,81	€ 56.434,80	€ 53.337,00	€ 51.712,00						
Spesa acquisto libri	€ 6.530,13	€ 6.999,15	€ 6.500,00	€ 6.676,43	€ 5.615,00	€ 6.217,14						
Indici di Qualità					0,00							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia												
% di fruitori (Utenti iscritti/popolazione)					36,58%	39,78%						
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)					2,76	2,64						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					57,41%	58,33%						
% Prenotazione on-line (solo dal 2010) (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)					4,41%	4,55%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 8,68	€ 6,57						
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 8,76	€ 6,90						
% di incidenza degli investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/Costo del processo)					0,00%	0,00%						
% di incidenza degli investimenti per libri (Spesa acquisto libri/Costo del processo)					6,17%	6,47%						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

AMMINISTRATIVA
Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona
Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona

Processo 11

Gestire la comunicazione istituzionale

Finalità del Processo

Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge

Stakeholder

Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575
N. notiziari pubblicati nell'anno	3	2	2	2	2	1
N. copie dei notiziari inviate (totale)	16500	11000	11400	12967	11500	5500
N. pubblicazioni sul Sito Internet	95	120	130	115	120	255
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 36.677,98	€ 39.515,29	€ 107.336,21	€ 61.176,49	€ 27.671,00	€ 29.867,00
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.499,43	€ 7.700,92	€ 7.099,69	€ 7.433,35	€ 7.043,00	€ 7.111,00
Indici di Qualità						

INDICATORI DI PERFORMANCE

Media triennio precedente

Performance attesa

Performance realizzata

Indicatori di Efficacia

% di diffusione del giornalino periodico (N. copie dei notiziari inviate/ popolazione)	104,89%	91,49%	43,74%
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)	9,58	10,00	21,25
Indicatori di Efficacia temporale			
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ 4,95	€ 2,20	€ 2,38
Indicatori di Qualità			

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA											
Processo 12												
Gestire la pianificazione territoriale												
Finalità del Processo												
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Kmq territorio	0,00	0,00	0,00	0,00	23,25	23,25						
Kmq edificati **	n.d.	1,30		0,00								
Mq recupero edifici esistenti **	n.d.	818,00	2211,00	2211,00	1000,00	2590,00						
Mq nuove edificazioni **	n.d.	2410,00	4725,00	4725,00	500,00	1118,00						
kmq terreno non edificabili **	n.d.	16,68	16,68	16,68	16,68	16,68						
N. piani attuativi approvati	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00						
N. piani attuativi presentati	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	2,00						
Nº aree concesse ***	3,00	0,00	1,00	1,33	3,00	1,00						
Nº aree edificabili totali *	117,00	117,00	117,00	117,00	119,00	119,00						
N. unità operative del processo	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40						
Indici di Tempo												
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)(gg)	50	70	122	80,67	150							
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)	120	120	73	104,33	120	98						
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo	€ 137.143,45	€ 129.311,46	€ 151.557,43	€ 139.337,45	€ 88.343,00	€ 109.353,61						
di cui Costo personale coinvolto	€ 104.112,02	€ 69.468,43	€ 62.246,77	€ 78.609,07	€ 66.311,00	€ 61.628,00						
costi di progettazione interna	€ 15.589,00	€ 978,00	€ 2.256,60	€ 6.274,53	5.000,00	€ 4.500,00						
costi di progettazione totale	€ 44.034,00	€ 56.776,00	€ 18.421,60	€ 39.743,87	€ 45.000,00	€ 30.000,00						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% consumo del territorio (kmq edificati/kmq territorio)					#DIV/0!	0,00%						
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)					46,79%	200,00%						
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)					#DIV/0!	71,74%						
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)					50,00%	150,00%						
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)					1,14%	2,52%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini) (gg)					80,67	150,00						
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)					104,33	120,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 11,27	€ 7,03						
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)					15,79%	11,11%						
Indicatori di Qualità												

Nota a

Tempo medio di risposta alle osservazioni al PRGC

L'Amministrazione Comunale ha deciso di riaprire le osservazioni al PRGC, pertanto il tempo trascorso per la risposta parte dal 13/05/2012 fino al Consiglio Comunale del 22/04/2013

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	ECONOMICO FINANZIARIA Servizio contabilità e bilancio											
Processo 13												
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												
Stakeholder												
Amministratori/Funzionari												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
n. variazioni di capitoli di bilancio (da stampa elenco var.peg comp+plur. + nel 2012 tutti peg x revisione globale a seguito elez.)	441	267	390	366	1300	1340						
n. tot. Capitoli (da estr.excel rendiconto) (x 2012= 210 E + 753 S)	1052	980	920	984	950	963						
n. correzioni effettuate (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	n.d.	131	0	100	107						
n. atti pervenuti (delibere/ determine/buoni ord. e econ./atti liq.)	2355	2533	2318	2402	2300	1896						
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)	2579	2774	2565	2636	2500	2957						
totale delibere	458	490	494	481	450	436						
Nº richieste evase (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	n.d.	960	0	1100	990						
Nº richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	n.d.	965	0	1120	1000						
Nº dipendenti del processo	3,2	3,55	3,6	3,45	3,6	3,6						
Numero mandati emessi	6149	6416	6475	6347	5200	5609						
Numero reversali emesse	3378	4246	5713	4446	4950	5366						
Numero impegni registrati	2552	2725	2513	2597	2000	2031						
Numero accertamenti registrati	720	1005	970	898	750	810						
N. dipendenti totali	0,00	0,00	60,64	20,21	0,00							
N. complessivo movimentazioni	12.799,00	14.392,00	15.671,00	14287,33	12.900,00	13.816,00						
Indici di Tempo												
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	3	2	2	2,33	2	2						
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	95,00%	95,00%	97,00%	95,67%	97,00%	97,00%						
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tenuto c/ anche dei tempi di tesoreria)	5	5	5	5	5	5						
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (da stampa AP)	51	59	52	54	70	59						
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (l'ufficio si occupa solo dell'acquisto di materiale di cancelleria in uso comune)	10	10	10	10	10	10						
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 196.678,81	€ 203.253,29	€ 170.225,50	€ 190.052,53	€ 186.919,00	€ 188.102,36						
di cui Costo personale coinvolto	€ 155.583,76	€ 156.667,53	€ 147.549,20	€ 153.266,83	€ 147.550,00	€ 149.649,00						
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	€ 19.319,53	€ 16.298,43	€ 6.349,84	€ 13.989,27	€ 6.000,00	€ 3.868,59						
Spese correnti	€ 6.399.600,11	€ 6.566.619,61	€ 9.554.610,38	€ 7.506.943,37	€ 8.575.770,00	€ 8.817.978,13						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)					37,20%	136,84%						
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)					0,00%	4,35%						
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)					#DIV/0!	98,21%						
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)					17,07%	#DIV/0!						
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)					4141,26	3583,33						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)					2,33	2,00						
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					95,67%	97,00%						
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)					5	5						
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)					54	70						
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (gg)					10	10						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)					€ 15,37	€ 14,87						
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)					€ 9.402,34	#DIV/0!						
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)					0,19%	0,07%						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA Servizio Ufficio											
	Processo 14											
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà												
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 nazionale e internazionale; 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.												
Stakeholder												
Persone in difficoltà economica e sociale												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
N. richieste contributo accolte (indigenza,esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tarsu ,maternità e nucleo familiare)	116	123	133	124	180	328						
N. richieste contributi presentate ammissibili	116	123	133	124	180	328						
N. richieste contributi presentate	116	127	145	129	160	341						
Nº unità operative del processo	0,6	0,6	0,6	1								
Nº progetti presentati alla Regione	1	1	2	1	0	0						
Nº progetti finanziati dalla Regione	1	1	0	1	0	0						
Nº domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	6	8	10	8,00	10	10						
Nº borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	6	8	10	8	10	10						
Nº domande sostegno locazione accolte	39	54	0	31	75	34						
Nº domande sostegno locazione presentate ammissibili	62	71	0	44	75	34						
N. soggetti beneficiari contributi	155,00	167,00	175	166	175	295						
Indici di Tempo												
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00						
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45						
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00						
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 566.926,14	€ 633.637,36	€ 529.869,15	€ 576.810,88	€ 618.321,00	€ 643.670,79						
di cui Costo personale coinvolto	€ 26.472,29	€ 24.017,76	€ 23.230,08	€ 24.573,38	€ 22.777,00	€ 22.939,00						
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 432.723,12	€ 451.858,11	€ 478.595,54	€ 454.392,26	€ 435.302,00	€ 438.524,78						
importo contributi erogati	€ 478.067,88	€ 509.879,48	€ 365.767,76	€ 451.238,37	€ 477.302,00	€ 479.971,83						
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 79.765,48	€ 99.088,87	€ 51.273,61	€ 76.709,32	€ 42.000,00	€ 41.447,05						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)					100,00%	100,00%						
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					100,70%	91,20%						
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)					0,00	0,00						
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (Nº borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate)					100,00%	100,00%						
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					69,92%	100,00%						
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)					56,81%	56,81%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio erogazione contributi gg					30,00	30,00						
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					30,00	30,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)					€ 2.723,77	€ 2.727,44						
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)					€ 3.481,76	€ 3.533,26						
Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti)/ popolazione)					€ 40,45	€ 45,85						
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)					13,30%	6,79%						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE <i>Servizio Contabilità, tributi e polizia locale</i>											
Processo 15												
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												
Stakeholder												
Amministratori/ Contribuenti												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
N. morosi (dati del solo anno di riferimento senza anni prec.)(media annua ruolo TARSU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TARSU accert.)	1075	1173	1599	1282	2000	1331						
N. contribuenti (ICI / TARSU/IMU)	12761	12965	13237	12988	20182	20545						
N. morosi ICI	64	0	45	36	20	27						
n. Contribuenti ICI	6936	6945	6970	6950	6950	6970						
N. morosi IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO					100	100						
n. Contribuenti IMU (CAMPO AGGIUNTO)					6950	7261						
Totale recupero evasione ICI (solo attività accertamento)	€ 32.751,53	€ 154.770,24	€ 119.195,30	€ 102.239,02	€ 100.000,00	€ 52.499,87						
Totale Entrate ICI (compresa ordinaria)	€ 1.815.348,56	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 2.015.407,05	€ 100.000,00	€ 96.544,87						
Toale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO)					€ 3.150.000,00	€ 3.068.666,18						
Totale recupero evasione TARSU (solo attività accertamento e solo importi)	€ 162.640,02	€ 679.375,55	€ 1.039.600,55	€ 627.205,37	€ 420.000,00	€ 223.075,38						
Totale Entrate TARSU (compresa ordinaria)	€ 1.952.794,42	€ 2.671.538,51	€ 3.137.555,01	€ 2.587.295,98	€ 2.434.400,00	€ 2.279.823,83						
Totale entrate imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito)	€ 45.805,33	€ 42.968,82	€ 34.515,53	€ 41.096,56	€ 43.000,00	€ 29.272,51						
N. sanzioni a ruolo	482	310	424	405	332+27	359						
N. sanzioni emesse	1681	2108	1923	1904	1800	1868						
N. verbali incassati (non rilevabile da parte del comando polizia locale)	n.d.	n.d.	328	n.d.	n.d.							
N. verbali emessi	478	541	455	491	400	425						
Indici di Tempo												
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)	90	200	125	138,33	150	150						
Indici di Costo /Provento												
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + imu))	€ 1.931.063,79	€ 2.438.840,11	€ 2.993.870,30	€ 2.454.591,40	€ 4.000.000,00	€ 3.795.033,40						
Totale importo tributi accertati di competenza (ICI + TARSU+IMU)	€ 3.768.142,98	€ 4.778.744,87	€ 5.261.221,23	€ 4.602.703,03	€ 5.300.000,00	€ 6.292.275,38						
Totale importo accertamenti di competenza (ICI)	€ 1.815.348,56	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 2.015.407,05	€ 100.000,00	€ 96.544,87						
Totale importo accertamenti di competenza (IMU) - campo aggiunto					€ 2.900.000,00	€ 3.995.906,68						
Totale importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 215.188,64	€ 342.225,31	€ 229.941,21	€ 262.451,72	€ 200.000,00	€ 311.081,89						
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 677.759,19	€ 774.754,63	€ 757.107,91	€ 736.540,58	€ 738.933,51	€ 738.933,51						
Costo del processo	€ 338.051,13	€ 461.170,43	€ 345.494,97	€ 381.572,18	€ 232.607,00	€ 242.575,66						
di cui Costo personale coinvolto	€ 101.729,47	€ 101.591,42	€ 96.195,76	€ 99.838,88	€ 101.248,00	€ 104.518,00						
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (ICI + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva)	37	55	42	45	100	73						
N. crediti in sofferenza (esclusi ruoli Equitalia)	37	55	120	71	150	120						
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 72.223,40	€ 93.189,44	€ 88.408,99	€ 84.607,28	€ 85.000,00	€ 79.551,43						
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 211.904,82	€ 168.347,89	€ 210.168,68	€ 196.807,13	€ 200.000,00	€ 187.130,52						
Indici di Qualità												
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	13	351	151	172	20	68						
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	236	1580	2566	1461	550	434						
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nell'anno)	14	0	7	7	6	10						
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	14	0	9	8	8	11						
Total ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi)	14	10	17	13,67	15	16						
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo						
SCAPPATURA Lucia	C	100%	gestione ordinaria ufficio TARSU		€ 58.000,00	ACSEL Spa						
OLIVERO Renata	D	15%										

BONAUDO Michele	C	50%	consulenza tributaria	€ 7.550,40	v. FOGANOLO N
ROSSATO Vanna	D	25%	riscossione coattiva	€ 10.000,00	equitalia spa
MOLLAR Susanna	D	15%	riscossione ordinaria TARSU	€ 30.000,00	equitalia spa
SOLIMENO Livia	C	25%	postalizzazione/stampa e rendicontazione	€ 4.356,00	SUL INFORMATICA
SANTIN Clara	C	50%	riscossione ordinaria ICI gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/ TOSAP	-	AIPA spa

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia				
% di morosità (morosi/contribuenti)		9,87%	9,91%	6,48%
% di morosità ICI (morosi/contribuenti)		0,52%	0,29%	0,39%
% di incidenza recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)		5,07%	100,00%	54,38%
% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)		24,24%	17,25%	9,78%
Totale entrate imposta pubblicitaria		€ 41.096,56	€ 43.000,00	€ 29.272,51
Indicatori di Efficacia temporale				
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)		138,33	150,00	150,00
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)		€ 30,87	€ 18,50	€ 19,29
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)		53,33%	75,47%	60,31%
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)		5,07%	100,00%	54,38%
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)		35,63%	27,07%	42,10%
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)		63,21%	66,67%	60,83%
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)		42,99%	42,50%	42,51%
Indicatori di Qualità				
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)		11,75%	3,64%	15,67%
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)		91,30%	75,00%	90,91%

Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA					
	Processo 16					
	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi					
	Finalità del Processo					
	Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi					
	Stakeholder					
	Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori					
	Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575
h apertura settimanale	13	13	15	13,67	15	15
N. domande accolte (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	127	170	186	161,00	180	150
N. domande presentate ammissibili (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	134	172	190	165,33	185	154
N. richieste integrazioni (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) *	316	330	329	325,00	320	312
N. domande presentate (Tutte tranne PEC-PdR)	308	361	371	346,67	360	387
Nº richieste accesso atti evase	172	189	137	166,00	160	180
Nº richieste accesso atti ricevute	172	189	137	166,00	160	180
Nº controlli DIA ,SCIA, ED LIB	174	189	199	187,33	220	233
Nº DIA ,SCIA, ED LIB presentate	174	189	199	187,33	220	233
Nº idoneità alloggio	23	27	24,00	24,67	15,00	32,00
Nº CdU richiesti	110	110	106,00	108,67	110,00	88,00
Nº CdU rilasciati	110	110	106,00	108,67	110,00	88,00
Nº istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	209	235	198,00	214,00	200,00	197,00
Nº istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	209	235	198,00	214,00	200,00	197,00
Nº pratiche ricevute	308,00	361,00	372,00	347,00	360,00	387,00
Nº titoli abilitativi rilasciati	111	105	136	117	140	137
Indici di Tempo						
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	17	15	9	13,67	10	12
Tempo medio rilascio CdU (gg)	7	5	3	5,00	3	4
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	72	48	41	53,67	55	52
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	8	9	8	8,33	8	8
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	65	52	55	57,33	60	55
Nº Pdc rilasciati in ritardo	0	0	0	0	0	0
Nº Pdc ricevuti	86	100	144	110	130	104
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 194.152,91	€ 189.898,64	€ 146.464,33	€ 176.838,62	€ 146.140,00	€ 176.826,33
di cui Costo personale coinvolto	€ 114.943,76	€ 135.052,53	€ 127.100,85	€ 125.699,05	€ 127.189,00	€ 126.635,00
Contributi di costruzione	€ 895.663,00	€ 910.584,00	€ 587.340,00	€ 797.862,33	€ 900.000,00	€ 892.647,48
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	€ 5.591,00	€ 104.085,00	€ 22.699,00	€ 44.125,00	€ 15.000,00	€ 97.446,46
Indici di Qualità						
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0	0
n. pratiche di diniego	7	7	4	6	4	4
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				37,96%	41,67%	41,67%
% soddisfazione delle richieste (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)				97,38%	97,30%	97,40%
(domande accolte/ domande presentate ammissibili)						
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				93,75%	88,89%	80,62%
Tasso di accessibilità agli atti (Nº richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB / n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)				100,00%	100,00%	100,00%
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%
% di evasione istaze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)				100,00%	100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)				13,67	10,00	12,00
Tempo medio rilascio CdU (gg)				5,00	3,00	4,00
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)				53,67	55,00	52,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)				8,33	8,00	8,00
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)				57,33	60,00	55,00
% di permessi di costruire rilasciati oltre i termini di legge (60 g.) (Nº Pdc rilasciati in ritardo/ n. Pdc ricevuti)				0,00%	0,00%	0,00%
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)				€ 509,62	€ 405,94	€ 456,92
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 6.799,96	€ 6.428,57	€ 6.515,68
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)				5,53%	1,67%	10,92%
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 14,30	€ 11,63	€ 14,06
Indicatori di Qualità						
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				0,00%	0,00%	0,00%

Nota a **N. idoneità alloggio**

A seguito di bando per l'assegnazione delle case popolari si sono effettuati 24 sopralluoghi per ERP

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
Processo 17												
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 e di sostegno all' handicap												
Stakeholder												
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
Nº ore sostegno all'hc (settimanali)	77	77	90	81,33	90	110						
Nº progetti accolti (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	4	6	5	6	6						
Nº progetti presentati (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	4	6	5	6	6						
Nº alunni hc (certificati)	19	25	33	26	38	34						
Nº alunni	1026	1015	1045	1029	1040	1045						
Indici di Tempo												
Indici di Costo												
Costo del processo (include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)	€ 300.956,21	€ 291.858,19	€ 373.716,49	€ 322.176,97	€ 104.433,00	€ 114.279,62						
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.576,57	€ 7.805,44	€ 6.894,66	€ 7.425,56	€ 6.782,00	€ 7.204,00						
Importo finanziamento accertato	€ 45.000,00	€ 50.000,00	€ 52.872,23	€ 49.290,74	€ 25.000,00	€ 1.000,00						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					3,17	2,37						
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	100,00%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)					€ 47,92	€ 24,04						
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)					€ 26,06	€ 8,31						
Indicatori di Qualità						€ 9,09						

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
	Processo 18											
	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche											
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)												
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</p>												
	Stakeholder											
	Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive											
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
N. domande contributi accolte	75	95	97	89	100	75						
N. domande contributi presentate ammissibili	75	95	97	89	100	90						
N. domande patrocinio accolte	58	57	65	60	60	65						
N. domande patrocinio ammissibili	58	57	65	60	60	68						
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	5	5	5	5	5						
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	9	5	8	9	9						
n. ore settimanali d'apertura impianti sportivi(idem c.s.)	432	432	432	432	450	450						
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	432	432	432	432	450	450						
n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)	4200	5000	5550	4917	5550	5600						
N. iniziative finanziate complessivamente	175	190	190	185	190	198						
N. iniziative organizzate sul territorio	201	210	210	207	210	225						
N. iniziative culturali (comunali)	91	98	99	96	95	97						
N. iniziative sportive (comunali)	30	35	33	33	30	26						
N. iniziative turistiche (comunali)	56	57	58	57	55	57						
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali)	0	13	15	9	15	37						
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com)	17500	22000	22000	20500	22000	22000						
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com)	3000	3500	3500	3333	3500	3700						
Popolazione turistica	91824	95000	95000	93941	95000	95000						
N° partecipanti iniziative turistiche	18000	27000	19500	21500	19500	20000						
Indici di Tempo												
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30	30						
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7	7	7	7,00	7	7						
Indici di Costo												
Importo contributi complessivamente erogati	€ 124.300,00	€ 130.780,00	€ 163.322,24	€ 139.467,41	€ 76.158,00	€ 71.158,00						
Costo processo	€ 371.498,49	€ 401.257,19	€ 482.569,37	€ 418.441,69	€ 204.247,00	€ 219.484,52						
di cui Costo personale coinvolto	€ 61.609,45	€ 63.274,35	€ 62.942,46	€ 62.608,75	€ 60.153,00	€ 62.114,00						
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 41.000,00	€ 44.000,00	€ 79.145,71	€ 54.715,24	€ 50.750,00	€ 53.757,93						
Importo sponsorizzazioni	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	€ -						
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 11.000,00	€ 16.000,00	€ 4.981,69	€ 10.660,56	€ 8.000,00	€ 11.000,00						
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 51.000,00	€ 57.000,00	€ 25.868,67	€ 44.622,89	€ 31.650,00	€ 16.570,09						
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali	€ 0,00	€ 8.700,00		€ 2.900,00								
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia					Performance realizzata							
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)					100,00%	100,00%						
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)					100,00%	100,00%						
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)					89,37%	90,48%						
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)					214	232						
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)					102	117						
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)					366,71%	358,00%						
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ora settimanali di apertura)					100,00%	100,00%						
% degli impianti dati in convenzione (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					65,22%	55,56%						
% utilizzo settimanale impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)					39,77%	44,15%						
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)					377	355						
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)					759,90%	755,77%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio erogazione contributo (gg)					30,00	30,00						
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)					7,00	7,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte)					€ 1.567,05	€ 761,58						
Costo per partecipante delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)					€ 2,67	€ 2,31						
Costo per partecipante delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)					€ 3,20	€ 2,29						
Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)					€ 2,08	€ 1,62						
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)					€ 0,00	€ 0,00						
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 33,85	€ 16,25						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE											
Processo 19												
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												
Stakeholder												
Amministratori e fruitori dei beni												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione		12.244	12.367	12.476	12362,33	12570						
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate		280	868	792	830	450						
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate		280	868	792	830	450						
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate		238	437	684	561	561						
N. manutenzioni ordinarie strade programmate		247	439	684	562	561						
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati		1.106	1.049	1.689	1.369	1.300						
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati		1.106	1.049	1.689	1.369	1.300						
N. richieste intervento pervenute		535	1.558	1.417	1.488	1.300						
N. richieste intervento evase		535	1.558	1.417	1.488	1.300						
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute		84	189	304	247	300						
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase		75	165	300	233	195						
N. interventi per manutenzione ordinaria calore		2	14	11	13	15						
Km strade del patrimonio		96,00	101,00	101,00	99,33	101,00						
Km manutenzioni effettuate		121	121	121	121,00	121						
Mq verde pubblico		38000	40000	40000	39.333	40000						
Mq territorio		23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000	23.260.000,00						
Km strade illuminate		52,50	52,50	52,50	52,50	52,50						
Mq patrimonio		4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00						
Indici di Tempo												
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)		15	15	15	15,00	15						
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo		243	706	0	353	150						
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)		5	5	5	5	5						
Indici di Costo												
Costo del processo		€ 1.292.748,92	€ 1.375.710,21	€ 1.369.203,77	€ 1.345.887,63	€ 1.223.881,00						
di cui Costo personale coinvolto		€ 306.636,25	€ 299.656,39	€ 268.108,33	€ 291.466,99	€ 264.770,00						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili		€ 103.379,00	€ 87.208,00	€ 108.538,35	€ 99.708,45	€ 126.000,00						
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili		€ 104.190,00	€ 95.300,00	€ 112.500,00	€ 103.996,67	€ 126.480,00						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica		€ 75.000,00	€ 88.000,00	€ 107.260,29	€ 90.086,76	€ 80.000,00						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE		n.d.	€ 23.000,00	€ 31.558,81	€ 31.558,81	€ 18.900,00						
Valore complessivo immobili di proprietà (solo edifici)		€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00						
Spesa impegnata per manutenzioni stradali		€ 133.371,00	€ 179.300,00	€ 163.000,00	€ 158.557,00	€ 162.000,00						
Spesa programmata per manutenzioni stradali		€ 135.000,00	€ 180.000,00	€ 163.000,00	€ 159.333,33	€ 162.000,00						
Costo segnaletica		€ 61.800,00	€ 72.000,00	€ 75.299,71	€ 69.699,90	€ 25.000,00						
Spesa impegnata per manutenzioni del verde		€ 155.000,00	€ 190.000,00	€ 245.880,00	€ 196.960,00	€ 186.000,00						
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)		€ 157.000,00	€ 201.000,00	€ 246.000,00	€ 201.333,33	€ 186.423,00						
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica		€ 326.956,39	€ 308.333,67	€ 388.644,14	€ 341.311,40	€ 330.800,00						
Indici di Qualità												
N. ricorsi e/o segnalazioni		535	1.558	1.417	1.488	1.638						
N. interventi effettuati		535	1.558	1.417	1.488	1.638						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% di manutenzione immobili (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	100,00%						
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					99,82%	100,00%						
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	100,00%						

Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	100,00%	96,20%
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	94,32%	65,00%	100,00%
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	121,81%	119,80%	119,80%
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	52,85%	51,98%	51,98%
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,17%	0,17%
Verde procapite (mq verde/popolazione)	3,18	3,18	3,18
Indicatori di Efficacia temporale			
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	12,79%	33,33%	19,46%
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	15	15	15
Tempo medio sopralluogo (gg) (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	5	5	5
Indicatori di Efficienza Economica			
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria degli immobili (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)	95,88%	99,62%	99,80%
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 24,49	€ 30,95	€ 21,12
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	99,51%	100,00%	100,00%
Costo kilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.596,21	€ 1.603,96	€ 1.362,58
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 701,68	€ 247,52	€ 221,57
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 108,87	€ 97,37	€ 104,89
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 5,01	€ 4,65	€ 4,22
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 6.501,17	€ 6.300,95	€ 4.906,82
Indicatori di Qualità			
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,40%	0,51%	0,35%

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE											
Processo 20												
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie												
Finalità del Processo												
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	36	28	55	39,67	3	1						
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (programmazione triennale)	34	29	55	39,33	0	0						
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	104	104	84	97,33	5	102						
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	92	101	84	92,33	5	102						
N. nuove opere realizzate (collaudate)	6	2	6	4,67	1	6						
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	4	1	3	2,67	0	0						
N. nuove opere realizzate Calore	1	7	3	5,00	1	15						
N. incontri con i cittadini	4	1	1	2,00	0	0						
N. opere rilevanti	4	1	1	2,00	1	1						
N. progettazioni interne	5	2	5	4,00	3	3						
N. progettazioni totali	10	4	6	6,67	3	3						
Indici di Tempo												
N. interventi realizzati in ritardo	1	2	1	1,33	0	0						
N. interventi programmati	40	30	26	32,00	0	0						
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 248.559,05	€ 257.587,05	€ 244.191,16	€ 250.112,42	€ 217.629,00	€ 171.648,76						
di cui Costo personale coinvolto	€ 174.145,48	€ 183.460,85	€ 188.675,40	€ 182.093,91	€ 156.048,00	€ 150.225,00						
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 340.000,00	€ 1.000.000,00	€ 350.000,00	€ 563.333,33	€ 0,00	€ 0,00						
Importo Titolo II Bilancio	€ 1.633.603,13	€ 1.618.377,19	€ 1.010.145,00	€ 1.420.708,44	€ 556.000,00	€ 710.561,45						
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 848.537,00	€ 215.272,20	€ 69.255,27	€ 377.688,16	€ 0,00	€ 67.267,00						
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 861.700,00	€ 332.000,00	€ 470.675,00	€ 554.791,67	€ 391.000,00	€ 431.225,00						
Indici di Qualità												
Nº fascicoli tecnici opere	9,00	6,00	1,00	5,33	1	1,00						
Nº opere realizzate	9	6	1	5,33	1	1						
INDICATORI DI PERFORMANCE												
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa						
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					100,00%	0,00% 0,00%						
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)					60,00%	100,00% 100,00%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 20,23	€ 17,31 € 13,65						
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)					39,65%	0,00% 0,00%						
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)					68,08%	0,00% 15,60%						
Indicatori di Qualità												
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)					100,00%	100,00% 100,00%						

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO Servizio Personale											
Processo 21												
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.												
Stakeholder												
Dipendenti												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
N. unità operative del processo	0,80	1,29	1,21	1,10	1,20							
N. unità operative	0,00	0,00	60,64	20,21	60,00							
N. ore straordinario remunerate (inoltre ore Responsabili non pagate e non recuperate: AMM.VO 20, AMBIENTE 243, LLPP 66, URB. 66, POLIZIA 266, FINANZ. 263)	1.218	1.247	1.180	1.215	1.100	1.188						
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	750	833	967	850	900	934						
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	30	30	60	40	30	6 + Ines						
Indici di Tempo												
Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)	10	10	10	10,00	10	10						
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 83.050,83	€ 131.297,48	€ 114.585,16	€ 109.644,49	€ 113.611,00	€ 118.164,35						
di cui Costo personale coinvolto	€ 34.214,27	€ 56.825,10	€ 48.766,54	€ 46.601,97	€ 48.292,00	€ 54.138,00						
N. cedolini	750	833	967	850,00	980	934						
Indici di Qualità												
N. posizioni organizzative	6	7	7	7	6	6						
N. variazioni-anomalie (2008/2009 dato non disponibile)		1.200	1.100	1.100	800	720						
N. registrazioni (idem)		2400	2300	2.300	2000	1.800						
INDICATORI DI PERFORMANCE												
					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				5,44%	2,00%							
Media abitanti per unità operativa dell'ente (popolazione/n. unità operative)				611,59	209,50							
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)				10,00	10,00	10,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 128,99	€ 115,93	€ 126,51						
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 8,87	€ 9,04	€ 9,40						
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 5.424,36	€ 1.893,52							
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali Ufficio Segreteria ed Affari Generali											
	Processo 22											
	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo											
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.												
Stakeholder												
Uffici comunali / Organi istituzionali												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575						
N. unità operative del processo	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48						
N. totale unità operative	0,00	0,00	60,64	20,21	59,00	59,00						
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	342,00	206,00	502,00	350,00	400,00	460,00						
N. atti protocollati in uscita complessivamente	8.013,00	8.272,00	7.626,00	7.970,33	7800,00	7327,00						
N. atti da archiviare	17.376,00	16.995,00	39.285,00	24.552,00	23000,00	23371,00						
N. atti archiviati	6.750,00	5.335,00	39.285,00	17.123,33	16000,00	15900,00						
N. atti archiviati digitalmente	1.303,00	1.273,00	2.245,00	1.607,00	2.000,00	4577,00						
Indici di Tempo												
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00						
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	1	1	1	1,00	1	1						
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	1	1	1	1,00	1	1						
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	7	7	7	7,00	7	7						
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 159.613,89	€ 154.668,71	€ 140.472,43	€ 151.585,01	€ 137.074,00	€ 134.007,53						
di cui Costo personale coinvolto	€ 121.008,02	€ 104.815,20	€ 110.904,16	€ 112.242,46	€ 110.682,00	€ 109.183,00						
Indici di Qualità												
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0	0						
N. errori di smistamento atti	14	15	10	13,00	15	20						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				17,22%	5,90%	5,90%						
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				4,39%	5,13%	6,28%						
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				69,74%	69,57%	68,03%						
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				9,38%	12,50%	28,79%						
Indicatori di Efficacia temporale												
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)				15,00	15,00	15,00						
Tempo medio iter protocollo in entrata (gg) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	1,00						
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)				1,00	1,00	1,00						
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)				7,00	7,00	7,00						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo unitario del processo (costo processo/n. unità operative)				€ 7.499,26	€ 2.323,29	€ 2.271,31						
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 12,26	€ 10,90	€ 10,66						
Indicatori di Qualità												
% gradimento (indagine interna)				#VALORE!	0,00%	0,00%						
N. segnalazioni atti mancanti in archivio				0	0	0						
N. errori di smistamento atti				13	15	20						

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio

SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO
Ced -Affari legali

Processo 23

Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali

Finalità del Processo

Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali

Stakeholders

Uffici comunali/ Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12.575
N° postazioni hardware	54,00	57,00	57,00	56,00	56,00	56,00
N° servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
N° totale dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	83,00	103,00	91,00	92,33	75,00	69,00
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	2,00	4,00	6,00	4,00	3,00	9,00
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	1,00	0,00	0,33	0,00	0,00
N° totale pratiche legali	83,00	104,00	91,00	92,67	75,00	69,00
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	35,00	30,00	36,00	33,67	30,00	26,00
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	4,00	6,00	6,00	5,33	2,00	4,00
Indici di Tempo						
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	n.d.	15	10	10,00	15	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 138.294,93	€ 156.382,67	€ 158.769,24	€ 151.148,95	€ 222.584,00	€ 236.325,89
di cui Costo personale coinvolto	€ 37.576,30	€ 43.507,11	€ 39.226,83	€ 40.103,41	€ 39.348,00	€ 41.534,00
Costo connessione dati e fonia Fastweb					€ 5.691,24	
Costo per incarichi legali	€ 81.044,45	€ 82.126,00	€ 71.283,98	€ 78.151,48	€ 95.000,00	€ 114.202,75
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 1.732,00	€ 13.408,57	€ 10.447,24	€ 8.529,27	€ 5.000,00	€ 2.414,10
Indici di Qualità						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line)	6,00	6,00	6,00
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)	4,33%	4,00%	13,04%
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)	0,36%	0,00%	0,00%
% di richieste di risarcimento accolte (N° richieste di risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)	15,84%	6,67%	15,38%
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione	10,00	15,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 12,23	€ 17,71	€ 18,79
Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni (costo consulenze legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 846,41	€ 1.266,67	€ 1.655,11
Costo medio sostenuto per risarcimento danni (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 1.599,24	€ 2.500,00	€ 603,53
Indicatori di Qualità			