

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

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>											
Processo 2												
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani												
Finalità del Processo												
<b>Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.</b>												
Stakeholder												
Anziani assistiti e loro famiglie												
Indici												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
Nº domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	175,00	195,00	190,00	186,67	190,00	<b>194,00</b>						
Nº domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	175,00	195,00	205,00	191,67	200,00	<b>198,00</b>						
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	<b>335,00</b>						
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	14	14	14	<b>14</b>						
Indici di Tempo												
Indici di Costo												
<b>Costo del processo</b>	€ 66.345,76	€ 67.074,01	€ 70.392,25	€ 67.937,34	€ 39.933,00	<b>€ 40.049,98</b>						
<b>di cui : Costo personale coinvolto</b>	€ 29.799,93	€ 30.095,95	€ 28.750,70	€ 29.548,86	€ 28.361,00	<b>€ 30.794,00</b>						
<b>Proventi di competenza</b>	€ 200,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 133,33	€ 0,00	<b>€ 150,96</b>						
Indici di Qualità												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande ricevute)				97,39%	<b>95,00%</b>	<b>97,98%</b>						
<b>% di utenti di iniziative ricreative</b> (n. utenti di iniziative ricreative/anziani presenti sul territorio)				16,47%	#DIV/0!	#DIV/0!						
<b>Tasso di invecchiamento popolazione</b> (n.anziani/popolazione)				13,43%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>						
Indicatori di Efficacia temporale												
Indicatori di Efficienza Economica												
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza / Costo del processo)				0,20%	<b>0,00%</b>	<b>0,38%</b>						
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/utenti)				€ 248,55	<b>€ 133,11</b>	<b>€ 119,55</b>						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)				€ 5,48	<b>€ 3,18</b>	<b>€ 3,17</b>						
Indicatori di Qualità												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio	AMMINISTRATIVA Attività Economiche e Produttive											
<b>Processo 3</b>												
<b>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia</b>												
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>												
<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>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Esercizi commerciali - Attività Produttive</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo	122	121	124	122	120	<b>121</b>						
Nº denunce di inizio attività/domande presentate	139	133	126	133	125	<b>123</b>						
Nº attività economiche presenti sul territorio	1.344	1.376	1.374	1.365	1.350	<b>1.360</b>						
Nuove attività economiche insediate	98	129	95	107	90	<b>104</b>						
Attività economiche cessate	103	94	100	99	95	<b>121</b>						
Nº commercio di vicinato	151	163	177	164	150	<b>180</b>						
Nº attività commerciali ( inclusi gli ambulanti)	168	167	160	165	150	<b>152</b>						
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	<b>190</b>						
N. fiere organizzate	2	2	2	2	3	<b>3</b>						
N. espositori delle fiere	360	363	367	363	490	<b>496</b>						
h apertura settimanale dello sportello	19	19	17	18	18,45	<b>17</b>						
N. ore lavoro	36	36	36	36	36	<b>36</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
				0,00								
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del processo</b>	€ 129.279,48	€ 178.694,41	€ 138.737,75	€ 148.903,88	€ 127.130,00	<b>€ 120.547,95</b>						
<b>di cui: Costo personale coinvolto</b>	€ 86.010,74	€ 88.752,10	€ 83.792,72	€ 86.185,19	€ 82.969,00	<b>€ 81.990,00</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
				0,00								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>						<b>Performance realizzata</b>						
<b>% di domande con esito positivo</b> (Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ Nº denunce di inizio attività/domande presentate)				92,21%	<b>96,00%</b>	<b>98,37%</b>						
<b>% di sviluppo</b> (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				7,87%	<b>6,67%</b>	<b>7,65%</b>						
<b>% di cessazioni</b> (attività cessate/attività presenti sul territorio)				7,25%	<b>7,04%</b>	<b>8,90%</b>						
<b>Capillarità del commercio</b> (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				99,19%	<b>100,00%</b>	<b>118,42%</b>						
<b>% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente</b> (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				1,43%	<b>1,35%</b>	<b>1,51%</b>						
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)				50,93%	<b>51,25%</b>	<b>47,22%</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 12,04	<b>€ 10,11</b>	<b>€ 9,59</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

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												
<b>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.</b>												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
	2008	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
Indici di Quantità												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
Ql. raccolta differenziata	36700,00	36910,00	34289,00	35966,33	35000,00	<b>3433,72</b>						
Ql. totale RSU raccolti	25000,00	24600,00	58785,80	36128,60	22000,00	<b>1970,35</b>						
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	41,00	133,00	170,00	151,50	140,00	<b>121,00</b>						
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	7,00	13,00	7,00	10,00	10,00	<b>16,00</b>						
Totale Ql. rifiuti (RSU + differenziata)	61700,00	61510,00	58785,80	60665,27	60000,00	<b>5756,91</b>						
N° utenze servizio raccolta rifiuti	5847,00	6020,00	6264,00	6043,67	6282,00	<b>6205,00</b>						
N° controlli effettuati	6,00	12,00	19,00	15,50	20,00	<b>30,00</b>						
<b>Kmq. Territorio</b>	0,00	0,00	0,00	0,00								
N° illeciti ambientali accertati	0,00	2,00	3,00	2,50	3,00	<b>3,00</b>						
N° passaggi raccolta alla settimana	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	<b>10,00</b>						
Indici di Tempo												
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3,50	3,00	2,00	2,50	2,00	<b>2,00</b>						
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	2,50	2,50	3,00	2,75	3,00	<b>3,00</b>						
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	n.d.	15,00	30,00	30,00	90,00	<b>90,00</b>						
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo ( <b>campo aggiunto per costo complessivo interventi nel campo ecologico</b> )					€ 2.431.456,00	<b>€ 2.504.692,30</b>						
di cui:												
a) Costo personale coinvolto	€ 37.864,30	€ 38.038,11	€ 42.686,94	€ 39.529,78	€ 37.821,00	<b>€ 37.559,00</b>						
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	<b>€ 2.161.819,74</b>						
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	<b>€ 2.060.063,83</b>						
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 6.765,00	€ 10.125,00	€ 16.125,34	€ 13.125,17	€ 10.000,00	<b>€ 7.613,54</b>						
Costi raccolta differenziata	755.023,79	€ 796.603,21	€ 795.028,67	€ 782.218,56	€ 786.287,00	<b>€ 786.287,00</b>						
Indici di Qualità												
N. disservizi segnalati	35	50	50	50,00		<b>50</b>						
N. interventi effettuati	33	45	40	42,50		<b>50</b>						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa						
Indicatori di Efficacia						Performance realizzata						
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /Totale ql rifiuti )				59,29%	<b>58,33%</b>	<b>59,65%</b>						
% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)				6,60%	<b>7,14%</b>	<b>13,22%</b>						
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata/utenze))				10,04	<b>9,55</b>	<b>0,93</b>						
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				16,13%	<b>15,00%</b>	<b>10,00%</b>						
Indicatori di Efficacia temporale												
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				12,00	<b>12,00</b>	<b>10,00</b>						
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				2,50	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>						
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)				2,75	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>						
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				30,00	<b>90,00</b>	<b>90,00</b>						
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo medio QI (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 36,43	<b>€ 40,52</b>	<b>€ 435,08</b>						
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)				93,33%	<b>82,85%</b>	<b>82,25%</b>						
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti )				€ 341,29	<b>€ 320,66</b>	<b>€ 332,00</b>						
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 86,63	<b>€ 71,43</b>	<b>€ 62,92</b>						
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 11,93	<b>€ 33,18</b>	<b>€ 35,36</b>						
Costo per ql. delle raccolte differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 21,75	<b>€ 22,47</b>	<b>€ 228,99</b>						
Indicatori di Qualità												

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

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b>											
	<b>Servizi Demografici</b>											
	<b>Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE</b>											
<b>Processo 6</b>												
<b>Gestire i servizi demografici</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>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.</b>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Cittadini</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
Ore apertura settimanale	24,75	24,75	19,25	22,92	19,25	<b>19,25</b>						
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	<b>3,55</b>						
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	5114,00	4006,00	5671,00	4930,33	4800,00	<b>6179,00</b>						
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	447,00	432,00	471,00	450,00	450,00	<b>500,00</b>						
n. certificati	3859,00	4281,00	5155,00	4431,67	4500,00	<b>5801,00</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del Processo</b>	€ 164.562,97	€ 166.568,03	€ 197.183,24	€ 176.104,75	€ 144.374,00	<b>€ 141.698,73</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 132.045,91	€ 133.515,05	€ 124.443,57	€ 130.001,51	€ 123.168,00	<b>€ 121.810,00</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>												
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)				63,66%	<b>53,47%</b>	<b>53,47%</b>						
<b>% Personale</b> (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	<b>0,03%</b>	<b>0,03%</b>						
<b>n. medio pratiche pro capite</b> (n. pratiche/popolazione)				0,40	<b>0,38</b>	<b>0,49</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)				€ 14,25	<b>€ 11,49</b>	<b>€ 11,27</b>						
<b>Costo medio pratica</b> (costo del processo/n. pratica)				€ 35,72	<b>€ 30,08</b>	<b>€ 22,93</b>						
<b>Costo medio certificato</b> (costo del processo/n. certificati)				€ 39,74	<b>€ 32,08</b>	<b>€ 24,43</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>POLIZIA LOCALE</b>					
	<b>Processo 7</b>					
	<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b>					
	<b>Finalità del Processo</b>					
<b>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.</b>						
	<b>Stakeholder</b>					
	<b>Cittadini e utenti della strada</b>					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>						
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>
<b>Km strade territorio</b>	96	101	101,00	99	101,00	<b>101,00</b>
N. agenti *	7,00	8,00	6,13	7,04	7,50	<b>7,75</b>
N. ore di attività di controllo stradale	5720,00	6760,00	5040,00	5840,00	5840,00	<b>6440,00</b>
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	110,00	130,00	76,00	105,33	105,00	<b>124,00</b>
N. ore attività complessive pl settimanali	209,01	222,34	152,00	194,45	195,00	<b>202,00</b>
N. ore di vigilanza serale	207,00	165,00	177,25	183,08	183,00	<b>229,50</b>
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	137,50	162,50	121,15	140,38	140,00	<b>145,00</b>
N. ore vigilanza sul territorio	7150,00	8450,00	6300,00	7300,00	7300,00	<b>7540,00</b>
N. sinistri	30,00	72,00	32,00	44,67	32,00	<b>27,00</b>
N. controlli C.d.S.	8631,00	10901,00	8200,00	9244,00	9240,00	<b>10240,00</b>
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	436,00	511,00	420,00	455,67	400,00	<b>425,00</b>
N. violazioni globali al C.d.S.	1639,00	2078,00	1888,00	1868,33	1800,00	<b>1843,00</b>
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	23,00	25,00	30,00	26,00	31,00	<b>34,00</b>
Popolazione 25-64 anni	7059,00	7105,00	7131,00	7098,33		<b>7047,00</b>
N. interventi di Protezione Civile richiesti	102,00	92,00	98,00	97,33	97,00	<b>92,00</b>
N. interventi di Protezione Civile effettuati	102,00	92,00	98,00	97,33	97,00	<b>92,00</b>
N. abusi accertati su cantieri, attività produttive ed edilizie	31,00	22,00	35,00	29,33	30,00	<b>25,00</b>
N. controlli effettuati su attività produttive ed edilizie	240,00	282,00	270,00	264,00	260,00	<b>343,00</b>
N. controlli attività produttive	214,00	250,00	235,00	233,00	230,00	<b>291,00</b>
N. attività produttive	1344,00	1376,00	1374,00	1364,67	1350,00	<b>1360,00</b>
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri )	26,00	32,00	54,00	37,33	37,00	<b>52,00</b>
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	<b>25,00</b>
N. notifiche effettuate	1986,00	1439,00	1528,00	1651,00	1250,00	<b>1603,00</b>
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1914,00	1982,00	1815,00	1903,67	1400,00	<b>1473,00</b>
<b>Indici di Tempo</b>						
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	<b>10,00</b>
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	<b>60,00</b>
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	<b>180,00</b>
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	<b>20,00</b>
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	<b>10,00</b>
<b>Indici di Costo</b>						
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 191.959,62	€ 162.065,49	€ 193.368,08	€ 182.464,40	€ 190.000,00	<b>€ 149.843,05</b>
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	<b>€ 37.287,47</b>
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 58.638,48	€ 69.361,39	€ 9.901,07	€ 45.966,98	€ 10.000,00	<b>€ 10.094,55</b>
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		<b>€ 17.308,75</b>
<b>Costo del processo</b>	€ 661.797,13	€ 713.294,31	€ 618.563,17	€ 664.551,54	€ 641.914,00	<b>€ 632.975,82</b>
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 431.269,72	€ 456.593,52	€ 410.343,98	€ 432.735,74	€ 421.300,00	<b>€ 416.837,00</b>
<b>Indici di Qualità</b>						
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		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						
<b>Indicatori di Efficacia</b>					Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Vigilanza stradale settimale</b> (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)					54,17%	<b>53,85%</b>
<b>n. medio di controlli C.d.S. all'ora</b> (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale )					1,58	<b>1,58</b>

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

<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>											
<b>Processo 8</b>												
<b>Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>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</b>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	45,00	45,00	65,00	51,67	65,00	<b>75,00</b>						
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	2430,00	2430,00	3510,00	2790,00	3510,00	<b>4050,00</b>						
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	<b>840,00</b>						
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani)	3.240,00	3.780,00	4000,00	3.890,00	4.000,00	<b>4000,00</b>						
N° giornate apertura al pubblico	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00	<b>108,00</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del processo</b> (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	<b>€ 453.741,76</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 12.483,32	€ 13.009,77	€ 11.512,52	€ 12.335,20	€ 11.408,00	<b>€ 11.971,00</b>						
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 5.686,30	€ 54.850,40	€ 46.260,20	€ 35.598,97	€ 50.743,00	<b>€ 32.272,00</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>												
<b>n. medio di accessi per potenziale utente</b> (n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))					#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>						
<b>n. medio di presenze giornaliere</b> (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)					36,02	<b>37,04</b>						
<b>Tasso di accessibilità</b> (n. gg apertura pubblico/365gg)					29,59%	<b>29,59%</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))					€ 360,80	<b>€ 646,17</b>						
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)					11,71%	<b>9,35%</b>						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)					€ 21,70	<b>€ 39,14</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

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

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

**Obiettivo di processo**  
**Misurazione della performance**

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

<b>AMMINISTRATIVA</b>
<b>Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona</b>
<b>Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona</b>

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

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Media trienno precedente

Performance attesa

**Performance realizzata****Indicatori di Efficacia**

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

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA											
<b>Processo 12</b>												
<b>Gestire la pianificazione territoriale</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)</b>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Cittadini</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
Kmq territorio	0,00	0,00	0,00	0,00	23,25	<b>23,25</b>						
Kmq edificati **	n.d.	1,30		0,00								
Mq recupero edifici esistenti **	n.d.	818,00	2211,00	2211,00	1000,00	<b>2590,00</b>						
Mq nuove edificazioni **	n.d.	2410,00	4725,00	4725,00	500,00	<b>1118,00</b>						
kmq terreno non edificabili **	n.d.	16,68	16,68	16,68	16,68	<b>16,68</b>						
N. piani attuativi approvati	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	<b>1,00</b>						
N. piani attuativi presentati	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	<b>2,00</b>						
Nº aree concesse ***	3,00	0,00	1,00	1,33	3,00	<b>1,00</b>						
Nº aree edificabili totali *	117,00	117,00	117,00	117,00	119,00	<b>119,00</b>						
N. unità operative del processo	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	<b>1,40</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
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	<b>98</b>						
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo complessivo del processo</b>	€ 137.143,45	€ 129.311,46	€ 151.557,43	€ 139.337,45	€ 88.343,00	<b>€ 109.353,61</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 104.112,02	€ 69.468,43	€ 62.246,77	€ 78.609,07	€ 66.311,00	<b>€ 61.628,00</b>						
costi di progettazione interna	€ 15.589,00	€ 978,00	€ 2.256,60	€ 6.274,53	5.000,00	<b>€ 4.500,00</b>						
costi di progettazione totale	€ 44.034,00	€ 56.776,00	€ 18.421,60	€ 39.743,87	€ 45.000,00	<b>€ 30.000,00</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>						Performance realizzata						
% consumo del territorio (kmq edificati/kmq territorio)	#DIV/0!				<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>						
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)	46,79%				<b>200,00%</b>	<b>231,66%</b>						
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)	#DIV/0!				<b>71,74%</b>	<b>71,74%</b>						
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)	50,00%				<b>150,00%</b>	<b>50,00%</b>						
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)	1,14%				<b>2,52%</b>	<b>0,84%</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini) (gg)	80,67				<b>150,00</b>	<b>0,00</b>						
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)	104,33				<b>120,00</b>	<b>98,00</b>						
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 11,27				<b>€ 7,03</b>	<b>€ 8,70</b>						
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)	15,79%				<b>11,11%</b>	<b>15,00%</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

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

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<b>AMMINISTRATIVA</b>											
	<b>Servizio</b>											
	<b>Ufficio</b>											
<b>Processo 14</b>												
<b>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>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.</b>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Personne in difficoltà economica e sociale</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
N. richieste contributo accolte (indigenza,esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tarsu ,maternità e nucleo familiare)	116	123	133	124	180	<b>328</b>						
N. richieste contributi presentate ammissibili	116	123	133	124	180	<b>328</b>						
N. richieste contributi presentate	116	127	145	129	160	<b>341</b>						
Nº unità operative del processo	0,6	0,6	0,6	1								
Nº progetti presentati alla Regione	1	1	2	1	0	<b>0</b>						
Nº progetti finanziati dalla Regione	1	1	0	1	0	<b>0</b>						
Nº domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	6	8	10	8,00	10	<b>10</b>						
Nº borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	6	8	10	8	10	<b>10</b>						
Nº domande sostegno locazione accolte	39	54	0	31	75	<b>34</b>						
Nº domande sostegno locazione presentate ammissibili	62	71	0	44	75	<b>34</b>						
N. soggetti beneficiari contributi	155,00	167,00	175	166	175	<b>295</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	<b>30,00</b>						
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	<b>20,45</b>						
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	<b>30,00</b>						
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del processo</b>	€ 566.926,14	€ 633.637,36	€ 529.869,15	€ 576.810,88	€ 618.321,00	<b>€ 643.670,79</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 26.472,29	€ 24.017,76	€ 23.230,08	€ 24.573,38	€ 22.777,00	<b>€ 22.939,00</b>						
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 432.723,12	€ 451.858,11	€ 478.595,54	€ 454.392,26	€ 435.302,00	<b>€ 438.524,78</b>						
importo contributi erogati	€ 478.067,88	€ 509.879,48	€ 365.767,76	€ 451.238,37	€ 477.302,00	<b>€ 479.971,83</b>						
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 79.765,48	€ 99.088,87	€ 51.273,61	€ 76.709,32	€ 42.000,00	<b>€ 41.447,05</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>						<b>Performance realizzata</b>						
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)			100,00%		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>						
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)			100,70%		<b>91,20%</b>	<b>91,36%</b>						
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)			0,00		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>						
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (Nº borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate )			100,00%		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>						
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)			69,92%		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>						
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)			56,81%		<b>56,81%</b>	<b>56,81%</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
Tempo medio erogazione contributi gg			30,00		<b>30,00</b>	<b>30,00</b>						
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione			30,00		<b>30,00</b>	<b>30,00</b>						
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)			€ 2.723,77		<b>€ 2.727,44</b>	<b>€ 1.627,02</b>						
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)			€ 3.481,76		<b>€ 3.533,26</b>	<b>€ 2.181,93</b>						
Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti)/ popolazione)			€ 40,45		<b>€ 45,85</b>	<b>€ 47,89</b>						
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)			13,30%		<b>6,79%</b>	<b>6,44%</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<b>ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE</b> <i>Servizio Contabilità, tributi e polizia locale</i>									
Processo 15											
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative											
Finalità del Processo											
<b>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</b>											
Stakeholder											
Amministratori/ Contribuenti											
Indici											
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno					
Indici di Quantità						Raggiunto nell'anno					
Popolazione		12.244	12.367	12.476	12362,33	12570					
N. morosi ( <b>dati del solo anno di riferimento senza anni prec.</b> )( <b>media annua ruolo TARSU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TARSU accert.</b> )		1075	1173	1599	1282	2000					
N. contribuenti ( <b>ICI / TARSU/IMU</b> )		12761	12965	13237	12988	20182					
N. morosi <b>ICI</b>		64	0	45	36	20					
n. Contribuenti <b>ICI</b>		6936	6945	6970	6950	6970					
N. morosi <b>IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO</b>						100					
n. Contribuenti <b>IMU (CAMPO AGGIUNTO)</b>						6950					
Totale recupero evasione ICI ( <b>solo attività accertamento</b> )		€ 32.751,53	€ 154.770,24	€ 119.195,30	€ 102.239,02	€ 100.000,00					
Totale Entrate ICI ( <b>compresa ordinaria</b> )		€ 1.815.348,56	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 2.015.407,05	€ 100.000,00					
Toale entrate <b>IMU (CAMPO AGGIUNTO)</b>						€ 3.150.000,00					
Totale recupero evasione TARSU ( <b>solo attività accertamento e solo importi</b> )		€ 162.640,02	€ 679.375,55	€ 1.039.600,55	€ 627.205,37	€ 420.000,00					
Totale Entrate TARSU ( <b>compresa ordinaria</b> )		€ 1.952.794,42	€ 2.671.538,51	€ 3.137.555,01	€ 2.587.295,98	€ 2.434.400,00					
Totale entrate imposta pubblicitaria ( <b>compartecipazione gettito</b> )		€ 45.805,33	€ 42.968,82	€ 34.515,53	€ 41.096,56	€ 43.000,00					
N. sanzioni a ruolo		482	310	424	405	332+27					
N. sanzioni emesse		1681	2108	1923	1904	1800					
N. verbali incassati ( <b>non rilevabile da parte del comando polizia locale</b> )		n.d.	n.d.	328	n.d	n.d					
N. verbali emessi		478	541	455	491	400					
Indici di Tempo											
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) ( <b>riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge</b> )		90	200	125	138,33	150					
Indici di Costo /Provento											
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza ( <b>ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + imu</b> )		€ 1.931.063,79	€ 2.438.840,11	€ 2.993.870,30	€ 2.454.591,40	€ 4.000.000,00					
Totale importo tributi accertati di competenza ( <b>ICI + TARSU+IMU</b> )		€ 3.768.142,98	€ 4.778.744,87	€ 5.261.221,23	€ 4.602.703,03	€ 5.300.000,00					
Totale importo <b>accertamenti</b> di competenza ( <b>ICI</b> )		€ 1.815.348,56	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 2.015.407,05	€ 100.000,00					
Totale importo accertamenti di competenza ( <b>IMU</b> ) - campo aggiunto						€ 2.900.000,00					
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					
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					
<b>Costo del processo</b>		€ 338.051,13	€ 461.170,43	€ 345.494,97	€ 381.572,18	€ 232.607,00					
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>		€ 101.729,47	€ 101.591,42	€ 96.195,76	€ 99.838,88	€ 101.248,00					
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie ( <b>ICI + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva</b> )		37	55	42	45	100					
N. crediti in sofferenza ( <b>esclusi ruoli Equitalia</b> )		37	55	120	71	150					
Importo sanzioni incassate di competenza		€ 72.223,40	€ 93.189,44	€ 88.408,99	€ 84.607,28	€ 85.000,00					
Importo sanzioni accertate di competenza		€ 211.904,82	€ 168.347,89	€ 210.168,68	€ 196.807,13	€ 200.000,00					
Indici di Qualità											
N. rettifiche effettuate ( <b>SUGLI EMESSI DELL'ANNO</b> )		13	351	151	172	20					
N. avvisi di accertamento ( <b>EMESSI NELL'ANNO</b> )		236	1580	2566	1461	550					
N. ricorsi accolti per l'ente ( <b>vinti nell'anno</b> )		14	0	7	7	6					
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno		14	0	9	8	11					
Totale ricorsi ( <b>gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi</b> )		14	10	17	13,67	15					
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
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% di morosità</b> (morosi/contribuenti )		9,87%	<b>9,91%</b>	<b>6,48%</b>
<b>% di morosità ICI</b> (morosi/contribuenti )		0,52%	<b>0,29%</b>	<b>0,39%</b>
<b>% di incidenza recupero evasione ICI</b> (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)		5,07%	<b>100,00%</b>	<b>54,38%</b>
<b>% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA</b> (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)		24,24%	<b>17,25%</b>	<b>9,78%</b>
Totale entrate imposta pubblicitaria		€ 41.096,56	<b>€ 43.000,00</b>	<b>€ 29.272,51</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)		138,33	<b>150,00</b>	<b>150,00</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)		€ 30,87	<b>€ 18,50</b>	<b>€ 19,29</b>
<b>% riscossione accertamenti tributari</b> (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)		53,33%	<b>75,47%</b>	<b>60,31%</b>
<b>% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta)</b> (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)		5,07%	<b>100,00%</b>	<b>54,38%</b>
<b>% riscossione crediti esigibili</b> (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)		35,63%	<b>27,07%</b>	<b>42,10%</b>
<b>Tasso recupero crediti</b> (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)		63,21%	<b>66,67%</b>	<b>60,83%</b>
<b>% incasso sanzioni amministrative</b> (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)		42,99%	<b>42,50%</b>	<b>42,51%</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)		11,75%	<b>3,64%</b>	<b>15,67%</b>
<b>Correttezza della prassi</b> (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)		91,30%	<b>75,00%</b>	<b>90,91%</b>

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

Nota a **N. idoneità alloggio**

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

<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>											
<b>Processo 17</b>												
<b>Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all' handicap</b>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
Nº ore sostegno all'hc (settimanali)	77	77	90	81,33	90	<b>110</b>						
Nº progetti accolti ( 3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	4	6	5	6	<b>6</b>						
Nº progetti presentati ( 3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	4	6	5	6	<b>6</b>						
Nº alunni hc (certificati)	19	25	33	26	38	<b>34</b>						
Nº alunni	1026	1015	1045	1029	1040	<b>1045</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del processo</b> (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	<b>€ 114.279,62</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 7.576,57	€ 7.805,44	€ 6.894,66	€ 7.425,56	€ 6.782,00	<b>€ 7.204,00</b>						
Importo finanziamento accertato	€ 45.000,00	€ 50.000,00	€ 52.872,23	€ 49.290,74	€ 25.000,00	<b>€ 1.000,00</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>						<b>Performance realizzata</b>						
<b>Numero medio di ore di sostegno all'hp</b> (n ore sostegno / n. alunni hp)					3,17	<b>2,37</b>						
<b>% soddisfacimento delle richieste</b> (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	<b>100,00%</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
<b>Contributo medio POF</b> (importo finanziamento erogato/ numero alunni)					€ 47,92	<b>€ 24,04</b>						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/ popolazione)					€ 26,06	<b>€ 8,31</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
	<b>Processo 18</b>											
	<b>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</b>											
<b>Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)</b>												
<b>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.</b>												
	<b>Stakeholder</b>											
	<b>Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive</b>											
	<b>Indici</b>											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
N. domande contributi accolte	75	95	97	89	100	<b>75</b>						
N. domande contributi presentate ammissibili	75	95	97	89	100	<b>90</b>						
N. domande patrocinio accolte	58	57	65	60	60	<b>65</b>						
N. domande patrocinio ammissibili	58	57	65	60	60	<b>68</b>						
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	5	5	5	5	<b>5</b>						
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	9	5	8	9	<b>9</b>						
n. ore settimanali d'apertura impianti sportivi(idem c.s.)	432	432	432	432	450	<b>450</b>						
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	432	432	432	432	450	<b>450</b>						
n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)	4200	5000	5550	4917	5550	<b>5600</b>						
N. iniziative finanziate complessivamente	175	190	190	185	190	<b>198</b>						
N. iniziative organizzate sul territorio	201	210	210	207	210	<b>225</b>						
N. iniziative culturali (comunali)	91	98	99	96	95	<b>97</b>						
N. iniziative sportive (comunali)	30	35	33	33	30	<b>26</b>						
N. iniziative turistiche (comunali)	56	57	58	57	55	<b>57</b>						
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali)	0	13	15	9	15	<b>37</b>						
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com)	17500	22000	22000	20500	22000	<b>22000</b>						
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com)	3000	3500	3500	3333	3500	<b>3700</b>						
Popolazione turistica	91824	95000	95000	93941	95000	<b>95000</b>						
N° partecipanti iniziative turistiche	18000	27000	19500	21500	19500	<b>20000</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30	<b>30</b>						
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7	7	7	7,00	7	<b>7</b>						
<b>Indici di Costo</b>												
Importo contributi complessivamente erogati	€ 124.300,00	€ 130.780,00	€ 163.322,24	€ 139.467,41	€ 76.158,00	<b>€ 71.158,00</b>						
<b>Costo processo</b>	€ 371.498,49	€ 401.257,19	€ 482.569,37	€ 418.441,69	€ 204.247,00	<b>€ 219.484,52</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 61.609,45	€ 63.274,35	€ 62.942,46	€ 62.608,75	€ 60.153,00	<b>€ 62.114,00</b>						
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 41.000,00	€ 44.000,00	€ 79.145,71	€ 54.715,24	€ 50.750,00	<b>€ 53.757,93</b>						
Importo sponsorizzazioni	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	<b>€ -</b>						
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 11.000,00	€ 16.000,00	€ 4.981,69	€ 10.660,56	€ 8.000,00	<b>€ 11.000,00</b>						
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 51.000,00	€ 57.000,00	€ 25.868,67	€ 44.622,89	€ 31.650,00	<b>€ 16.570,09</b>						
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali	€ 0,00	€ 8.700,00		€ 2.900,00								
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>						<b>Performance realizzata</b>						
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>83,33%</b>						
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>95,59%</b>						
<b>Grado di sostegno comunale</b> (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )				89,37%	<b>90,48%</b>	<b>88,00%</b>						
<b>Partecipazione media alle iniziative culturali</b> (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )				214	<b>232</b>	<b>227</b>						
<b>Partecipazione media alle manifestazioni sportive</b> (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )				102	<b>117</b>	<b>142</b>						
<b>% di efficacia delle manifestazioni</b> (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)				366,71%	<b>358,00%</b>	<b>363,42%</b>						
<b>Tasso di accesso agli impianti sportivi</b> (ore settimanali di utilizzo/ora settimanali di apertura)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>						
<b>% degli impianti dati in convenzione</b> (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)				65,22%	<b>55,56%</b>	<b>55,56%</b>						
<b>% utilizzo settimanale impianti sportivi</b> (utenti degli impianti sportivi /popolazione)				39,77%	<b>44,15%</b>	<b>44,53%</b>						
<b>Partecipazione media alle iniziative turistiche</b> (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )				377	<b>355</b>	<b>351</b>						
<b>Capacità attrattiva</b> (popolazione turistica/popolazione)				759,90%	<b>755,77%</b>	<b>755,47%</b>						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
<b>Tempo medio erogazione contributo (gg)</b>				30,00	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>						
<b>Tempo medio erogazione patrocinio (gg)</b>				7,00	<b>7,00</b>	<b>7,00</b>						
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
<b>Valore medio contributi erogati</b> (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte )				€ 1.567,05	<b>€ 761,58</b>	<b>€ 948,77</b>						
<b>Costo per partecipante delle iniziative culturali</b> (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )				€ 2,67	<b>€ 2,31</b>	<b>€ 2,44</b>						
<b>Costo per partecipante delle manifestazioni sportive</b> (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )				€ 3,20	<b>€ 2,29</b>	<b>€ 2,97</b>						
<b>Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche</b> (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche )				€ 2,08	<b>€ 1,62</b>	<b>€ 0,83</b>						
<b>Grado di autofinanziamento</b> (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)				€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)				€ 33,85	<b>€ 16,25</b>	<b>€ 17,45</b>						
<b>Indicatori di Qualità</b>												

<b>Obiettivo di processo</b> Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE</b>											
<b>Processo 19</b>												
<b>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</b> (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)												
<b>Finalità del Processo</b>												
<b>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</b>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Amministratori e fruitori dei beni</b>												
<b>Indici</b>												
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12575</b>						
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	280	868	792	830	450	<b>771</b>						
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	280	868	792	830	450	<b>771</b>						
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	238	437	684	561	561	<b>373</b>						
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	247	439	684	562	561	<b>373</b>						
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	1.106	1.049	1.689	1.369	1.300	<b>1.374</b>						
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	1.106	1.049	1.689	1.369	1.300	<b>1.374</b>						
N. richieste intervento pervenute	535	1.558	1.417	1.488	1.300	<b>1.393</b>						
N. richieste intervento evase	535	1.558	1.417	1.488	1.300	<b>1.340</b>						
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	84	189	304	247	300	<b>245</b>						
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	75	165	300	233	195	<b>245</b>						
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	2	14	11	13	15	<b>15</b>						
<b>Km strade del patrimonio</b>	96,00	101,00	101,00	99,33	101,00	<b>101,00</b>						
Km manutenzioni effettuate	121	121	121	121,00	121	<b>121</b>						
Mq verde pubblico	38000	40000	40000	39.333	40000	<b>40.000,00</b>						
Mq territorio	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000	23.260.000,00	<b>23.260.000,00</b>						
Km strade illuminate	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	<b>52,50</b>						
Mq patrimonio	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	<b>4.071,00</b>						
<b>Indici di Tempo</b>												
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	15	15	15	15,00	15	<b>15</b>						
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo	243	706	0	353	150	<b>150</b>						
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)	5	5	5	5	5	<b>5</b>						
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del processo</b>	€ 1.292.748,92	€ 1.375.710,21	€ 1.369.203,77	€ 1.345.887,63	€ 1.223.881,00	<b>€ 1.318.945,80</b>						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 306.636,25	€ 299.656,39	€ 268.108,33	€ 291.466,99	€ 264.770,00	<b>€ 272.819,00</b>						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 103.379,00	€ 87.208,00	€ 108.538,35	€ 99.708,45	€ 126.000,00	<b>€ 85.964,00</b>						
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili	€ 104.190,00	€ 95.300,00	€ 112.500,00	€ 103.996,67	€ 126.480,00	<b>€ 86.134,00</b>						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica	€ 75.000,00	€ 88.000,00	€ 107.260,29	€ 90.086,76	€ 80.000,00	<b>€ 85.000,00</b>						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE	n.d.	€ 23.000,00	€ 31.558,81	€ 31.558,81	€ 18.900,00	<b>€ 43.000,00</b>						
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	<b>€ 24.724.000,00</b>						
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 133.371,00	€ 179.300,00	€ 163.000,00	€ 158.557,00	€ 162.000,00	<b>€ 137.621,00</b>						
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 135.000,00	€ 180.000,00	€ 163.000,00	€ 159.333,33	€ 162.000,00	<b>€ 137.621,00</b>						
Costo segnaletica	€ 61.800,00	€ 72.000,00	€ 75.299,71	€ 69.699,90	€ 25.000,00	<b>€ 22.379,00</b>						
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 155.000,00	€ 190.000,00	€ 245.880,00	€ 196.960,00	€ 186.000,00	<b>€ 168.734,00</b>						
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)	€ 157.000,00	€ 201.000,00	€ 246.000,00	€ 201.333,33	€ 186.423,00	<b>€ 169.000,00</b>						
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 326.956,39	€ 308.333,67	€ 388.644,14	€ 341.311,40	€ 330.800,00	<b>€ 257.608,00</b>						
<b>Indici di Qualità</b>												
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						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa						
<b>Indicatori di Efficacia</b>						<b>Performance realizzata</b>						
<b>% di manutenzione immobili</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	<b>100,00%</b>						
<b>% di manutenzione delle strade</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					99,82%	<b>100,00%</b>						
<b>% di manutenzione delle aree verdi</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	<b>100,00%</b>						

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

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

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

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

**Obiettivo di processo**  
**Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio

<b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b>
<b>Ced -Affari legali</b>

**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
<b>Indici di Quantità</b>						
<b>Popolazione</b>	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	<b>12.575</b>
Nº postazioni hardware	54,00	57,00	57,00	56,00	56,00	<b>56,00</b>
Nº servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	<b>6,00</b>
Nº totale dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Nº dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	<b>0,95</b>
Nº contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	83,00	103,00	91,00	92,33	75,00	<b>69,00</b>
Nº esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	2,00	4,00	6,00	4,00	3,00	<b>9,00</b>
Nº pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	1,00	0,00	0,33	0,00	<b>0,00</b>
Nº totale pratiche legali	83,00	104,00	91,00	92,67	75,00	<b>69,00</b>
Nº richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	35,00	30,00	36,00	33,67	30,00	<b>26,00</b>
Nº richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	4,00	6,00	6,00	5,33	2,00	<b>4,00</b>
<b>Indici di Tempo</b>						
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	n.d.	15	10	10,00	15	
<b>Indici di Costo</b>						
<b>Costo del processo</b>	€ 138.294,93	€ 156.382,67	€ 158.769,24	€ 151.148,95	€ 222.584,00	<b>€ 236.325,89</b>
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 37.576,30	€ 43.507,11	€ 39.226,83	€ 40.103,41	€ 39.348,00	<b>€ 41.534,00</b>
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	<b>€ 114.202,75</b>
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 1.732,00	€ 13.408,57	€ 10.447,24	€ 8.529,27	€ 5.000,00	<b>€ 2.414,10</b>
<b>Indici di Qualità</b>						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
<b>Indicatori di Efficacia</b>			
<b>sviluppo dei servizi on line per i cittadini</b> (n. servizi on line)	6,00	<b>6,00</b>	<b>6,00</b>
<b>% contenziosi positivamente risolti</b> (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)	4,33%	<b>4,00%</b>	<b>13,04%</b>
<b>Efficacia interna</b> (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)	0,36%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>% di richieste di risarcimento accolte</b> (Nº richieste di risarcimento danni accolte/Nº richieste di risarcimento danni presentate)	15,84%	<b>6,67%</b>	<b>15,38%</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>			
<b>Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione</b>	10,00	<b>15,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 12,23	<b>€ 17,71</b>	<b>€ 18,79</b>
<b>Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni</b> (costo consulenze legali/(Nº totale pratiche legali - Nº pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 846,41	<b>€ 1.266,67</b>	<b>€ 1.655,11</b>
<b>Costo medio sostenuto per risarcimento danni</b> (Costo complessivo per risarcimento danni /Nº richieste di risarcimento danni accolte)	€ 1.599,24	<b>€ 2.500,00</b>	<b>€ 603,53</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>			