

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