

CITTA' DI AVIGLIANA - PIANO DELLE PERFORMANCE 2013

FUNZIONE	SERVIZIO		PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	22	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi
		11	Gestire la comunicazione istituzionale
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	21	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	13	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	15	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative
	GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI	9	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)
	UFFICIO TECNICO	19	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	20	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie
	ALTRI SERVIZI GENERALI	6	Gestire i servizi demografici
		23	Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE		
	POLIZIA COMMERCIALE	7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
	POLIZIA AMMINISTRATIVA		
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA		
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	17	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa
	ISTRUZIONE MEDIA		
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE		
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE		
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	10	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	18	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE		
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	12	Gestire la pianificazione territoriale
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	16	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di titoli abilitativi
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE		
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana
	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI		
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	2	Gestire assistenza socio-ricreativa per anziani
		14	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	8	Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	1	Erogare servizi cimiteriali
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'		
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI		
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI		
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO		
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO		
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA		

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO
2	Gestire assistenza socio-ricreativa per anziani	AMMINISTRATIVA
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	AMMINISTRATIVA
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	AMBIENTE ENERGIA
5	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	AMMINISTRATIVA
6	Gestire i servizi demografici	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	POLIZIA LOCALE
8	Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani	AMMINISTRATIVA
9	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA
10	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	AMMINISTRATIVA
11	Gestire la comunicazione istituzionale	AMMINISTRATIVA
12	Gestire la pianificazione territoriale	URBANISTICA
13	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	ECONOMICO FINANZIARIA
14	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà	AMMINISTRATIVA
15	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE
16	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi	URBANISTICA
17	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	AMMINISTRATIVA
18	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	AMMINISTRATIVA
19	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE
20	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE
21	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO
22	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo	AMMINISTRATIVA
23	Servizi di supporto interno: Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO

ANNO 2013				
CARATTERISTICHE DELL'ENTE				
Popolazione				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Popolazione residente al 31/12	12.367	12.476	12.575	
di cui popolazione straniera	702	721	728	
Descrizione	2010	2011	2012	Saldo Naturale
nati nell'anno	128	111	120	
deceduti nell'anno	106	90	97	
immigrati	517	601	623	
emigrati	416	513	547	
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2010	2011	2012	2013
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	855	864	856
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	927	922	949
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.709	1.734	1.732
Popolazione in età adulta	30-65 anni	6.629	6.637	6.613
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.247	2.319	2.425
Popolazione per fasce d'età Stakeholders	2010	2011	2012	2013
Prima infanzia	0-3 anni	494	471	454
Utenza scolastica	4-13 anni	1.168	1.215	1.227
Minori	0-18 anni	2.213	2.226	2.231
Giovani	15-25 anni	1.217	1.211	1.230
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)				0

Territorio		
Superficie in Kmq		23
Frazioni		2
Risorse idriche		
Laghi		2
Fiumi		2

Viabilità					
Strade		2010	2011	2012	2013
Statali	Km	3	3	3	
Provinciali	Km	18	18	18	
Comunali	Km	89	89	94	
Vicinali	Km	7	7	7	
Autostrade	Km	4	4	4	
Tot. Km strade		121	121	126	0

ANNO 2013										
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Gestione delle Entrate										
Titoli	2010		2011		2012		2013			
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato		
Avanzo applicato			€ 1.011.014,00							
1 - Tributarie	€ 5.869.109,50	€ 3.046.822,80	€ 8.138.498,55	€ 5.435.580,83	€ 6.970.259,91	€ 4.441.415,28				
2 - Trasferimento Stato	€ 2.647.407,52	€ 2.250.279,58	€ 289.989,03	€ 128.589,32	€ 319.933,05	€ 208.624,44				
3 - Extratributarie	€ 1.285.399,08	€ 900.694,73	€ 1.708.628,46	€ 1.184.119,20	€ 1.525.703,63	€ 1.077.029,06				
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.998.394,45	€ 857.587,44	€ 727.436,46	€ 711.633,59	€ 1.214.034,33	€ 1.113.790,17				
5 - Entrate da acc.prestiti										
6 - Servizi conto terzi	€ 865.630,99	€ 840.770,52	€ 867.947,94	€ 805.956,01	€ 728.396,22	€ 716.132,16				
Totale entrate	€ 12.665.941,54	€ 7.896.155,07	€ 12.743.514,44	€ 8.265.878,95	€ 10.758.327,14	€ 7.556.991,11	€ -	€ -		
Gestione delle Spese										
Titoli	2010		2011		2012		2013			
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato		
1 - Spesa corrente	€ 9.306.824,56	€ 6.566.619,61	€ 9.554.610,38	€ 7.016.757,47	€ 8.817.978,13	€ 6.241.664,47				
2 - Spese c/capitale	€ 1.584.977,19	€ 159.034,52	€ 980.071,80	€ 131.348,28	€ 710.561,45	€ 36.123,37				
3 - Rimborso di prestiti	€ 197.461,22	€ 197.461,22	€ 749.651,36	€ 749.651,36	€ 129.712,38	€ 69.739,44				
4 - Servizi conto terzi	€ 865.985,43	€ 749.915,93	€ 867.947,95	€ 722.372,39	€ 728.396,51	€ 604.425,45				
Totale spesa	€ 11.955.248,40	€ 7.673.031,28	€ 12.152.281,49	€ 8.620.129,50	€ 10.386.648,47	€ 6.951.952,73	€ -	€ -		
Gestione residui										
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013		
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	
1 Tributarie		€ 3.171.454,78	€ 2.296.399,26	€ 3.747.177,61	€ 2.330.167,88	€ 3.521.313,21	€ 2.332.469,25			
2 Contributi e trasferimenti		€ 355.672,87	€ 411.030,42	€ 564.735,75	€ 474.197,02	€ 227.991,63	€ 177.616,60			
3 Extratributarie		€ 1.043.887,77	€ 446.200,20	€ 800.591,65	€ 344.258,25	€ 925.825,05	€ 395.012,28			
4 Contributi conto capitale		€ 12.028.131,42	€ 3.882.143,21	€ 9.238.898,01	€ 857.683,94	€ 8.168.814,12	€ 469.255,63			
5 Accensioni di prestiti		€ 114.052,61		€ 114.052,61	€ 110.751,15					
6 Servizi conto terzi		€ 246.269,67	€ 57.236,42	€ 101.600,67	€ 11.431,11	€ 142.847,63	€ 100.865,56			
Totale residui su entrate		€ 16.959.469,12	€ 7.093.009,51	€ 14.567.056,30	€ 4.128.489,35	€ 12.986.791,64	€ 3.475.219,32	€ -	€ -	
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013		
		residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	
1 Spese correnti		3.070.592,89	1.976.400,64	3.597.828,77	2.798.441,72	3.231.488,92	2.304.085,45			
2 Spese per investimenti		16.155.514,16	4.530.821,77	11.994.507,38	2.465.837,63	10.285.363,41	1.694.065,65			
3 Rimborso di prestiti										
4 Servizi conto terzi		292.967,91	82.484,13	215.862,37	106.119,41	251.465,76	123.047,82			
Totale residui su spese		€ 19.519.074,96	€ 6.589.706,54	€ 15.808.198,52	€ 5.370.398,76	€ 13.768.318,09	€ 4.121.198,92	€ -	€ -	
Indici per analisi finanziaria										
Descrizione	2010		2011		2012		2013			
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 2.249.604,58		€ 84.588,93		€ 98.058,83					
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 88.046,47		€ 118.224,11		€ 32.440,38					
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.224.517,33		€ 2.233.089,18		€ 2.196.145,47					
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 197.461,22		€ 749.651,36		€ 129.712,38					
Anticipazioni di cassa	€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00					
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Grado di autonomia finanziaria										
Descrizione	2010		2011		2012		2013			
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	72,99%		97,14%		96,37%		#DIV/0!			
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	59,88%		80,28%		79,06%		#DIV/0!			
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	22,95%		0,83%		1,11%		#DIV/0!			
Grado di rigidità del Bilancio										
Indicatori	2010		2011		2012		2013			
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int) Entrate correnti	25,61%		30,59%		26,75%		#DIV/0!			
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	22,69%		22,03%		24,91%		#DIV/0!			
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int) Entrate correnti	2,91%		8,56%		1,84%		#DIV/0!			
Pressione fiscale ed erariale pro-capite										
Indicatori	2010		2011		2012		2013			
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€ 578,52		€ 789,29		€ 675,62		#DIV/0!			
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€ 474,58		€ 652,33		€ 554,30		#DIV/0!			
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int) Numero abitanti	€ 23,09		€ 69,56		€ 12,89		#DIV/0!			
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 181,90		€ 6,78		€ 7,80		#DIV/0!			
Capacità gestionale										

Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	133,90%	114,31%	120,71%	#DIV/0!
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	163,27%	130,08%	132,56%	#DIV/0!
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	55,18%	67,22%	64,95%	#DIV/0!
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	70,56%	73,44%	70,78%	#DIV/0!

ANNO 2013				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti (unità operative) - Segretario Generale	0,75	0,75	0,75	
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	7,00	7,00	
Dipendenti (unità operative)	52,67	52,01	52,89	
Totale unità operative in servizio	59,42	59,76	60,64	0,00
Totale dipendenti in servizio (teste)	60,00	60,00	60,00	
Età media del personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti				
Posizioni Organizzative	50,33	48,42	49,42	
Dipendenti	43,77	45,00	46,00	
Totale Età Media	47,05	46,71	47,71	0,00
Analisi di Genere				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti				
% PO donne sul totale delle PO	16,67%	14,29%	14,29%	
% donne occupate sul totale del personale	56,67%	59,02%	59,02%	
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	0,00%	
Indici di assenza				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro (2008 NON CONOSCIUTO)	19,67%	17,52%	17,43%	
Malattia + Altro (IDEM)	4,68%	5,08%	5,35%	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 + IRAP + mensa+ vestiario + polizze vita polizia) (da costo lordo Corte C.)	€ 2.397.723,35	€ 2.436.688,15	€ 2.420.285,02	
Spesa per la formazione (stanziato) (2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010)	€ 26.220,00	€ 4.460,00	€ 4.455,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 25.480,51	€ 4.460,00	€ 3.734,60	

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Spesa personale su spesa corrente Spesa complessiva personale Spese Correnti	25,76%	25,50%	27,45%	#DIV/0!
2. Spesa media del personale Spesa complessiva personale Numero dipendenti	€ 40.352,13	€ 40.774,57	€ 39.912,35	#DIV/0!
3. Spesa personale pro-capite Spesa complessiva personale Popolazione	€ 193,88	€ 195,31	€ 192,47	#DIV/0!
4. Rapporto popolazione su dipendenti Popolazione Numero dipendenti	208	209	207	#DIV/0!
5. Rapporto dirigenti su dipendenti Numero dirigenti Numero dipendenti	1,42%	1,44%	1,42%	#DIV/0!
6. Rapporto dipendenti su PO Numero dipendenti Numero Posizioni Organizzative	8,78	7,43	7,56	#DIV/0!
7. Capacità di spesa su formazione Spesa per formazione impegnata Spesa per formazione prevista	97,18%	100,00%	83,83%	#DIV/0!
8. Spesa media formazione Spesa per formazione Numero dipendenti	€ 428,82	€ 74,63	€ 61,59	#DIV/0!
9. Spesa formazione su spesa personale Spesa per formazione Spesa complessiva personale	1,06%	0,18%	0,15%	#DIV/0!

							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO							
Servizio		SERVIZI DEMOGRAFICI							
Ufficio/Centro di Costo		UFFICIO CIMITERIALE							
Processo 1									
Erogare servizi cimiteriali									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12550	12550			
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54	0,00%	0,00%	
N. loculi concessi	36	39	34	36	35	35	-3,67%	0,00%	
N. cellette concesse	13	8	15	12	12	12	0,00%	0,00%	
N. tombe concesse	0	1	0	0	4	4	1100,00%	0,00%	
N. loculi richiesti	36	39	34	36	35	35	-3,67%	0,00%	
N. cellette richieste	13	8	15	12	12	12	0,00%	0,00%	
N. tombe richieste	0	1	0	0	4	4	1100,00%	0,00%	
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	0	0	0	21	18	#DIV/0!	-14,29%	
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	0	0	0	0	21	18	#DIV/0!	-14,29%	
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	30	19	22	24	24	22	-7,04%	-8,33%	
N. sepolture autorizzate					100	100	#DIV/0!	0,00%	
N. sepolture richieste					100	100	#DIV/0!	0,00%	
N° ore totali apertura									
Indici di Tempo									
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	15	12	12	13,00	12	12	-7,69%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 77.721,84	€ 84.184,06	€ 72.226,19	€ 78.044,03	€ 78.821,00	€ 77.804,00	-0,31%	-1,29%	
di cui: Costo personale coinvolto	€ 20.999,80	€ 18.947,82	€ 20.358,00	€ 20.101,87	€ 20.754,00	€ 20.754,00			
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 128.147,88	€ 143.540,00	€ 128.646,59	€ 133.444,82	€ 135.790,00	€ 135.372,00	1,44%	-0,31%	
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									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Elisa Grande	C	20%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI (fino 14/4/2013)		10.303,14	CORTESE SNC			
Luigi Zizzari	D	15%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI		30.909,45	GESIT PIEMONTE snc			
Marina Fiore	C	5%							
Andrea Versino	B	5%							
Maria Luisa Allais	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%	96,43%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione sepolture (n. sepolture effettuate/ n. sepolture richieste)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)					13,00	12	12	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					-€ 4,44	-€ 4,54	-€ 4,59	-€ 0,05	NOOK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					170,99%	172,28%	173,99%	1,71%	OK
Indicatori di Qualità									
N° reclami e/o n° segnalazioni					0	0	0	0	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 2								
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani								
Finalità del Processo								
Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.								
Stakeholder								
Anziani assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12.570	0		
N° domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	195,00	190,00	194,00	193,00	198,00	200,00	3,63%	1,01%
N° domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	195,00	205,00	198,00	199,33	210,00	210,00	5,35%	0,00%
N. servizi di trasporto fruiti dai cittadini				0,00	1240,00	1250,00		
N° anziani presenti sul territorio	2560,00	0,00		853,33			#VALORE!	#VALORE!
N° utenti di iniziative ricreative (settimanali)	280,00	300,00	335,00	305,00	350,00	350,00	14,75%	0,00%
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	14	14	14	14	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 67.074,01	€ 70.392,25	€ 40.049,98	€ 59.172,08	€ 28.662,00	€ 29.560,00	-50,04%	3,13%
di cui : Costo personale coinvolto	€ 30.095,95	€ 28.750,70	€ 30.794,00	€ 29.880,22	€ 17.360,00	€ 17.360,00	-41,90%	0,00%
Proventi di competenza	€ 100,00	€ 100,00	€ 150,96	€ 116,99	€ 0,00	€ -	-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
			TRASPORTO CITTADINI PRESSO STRUTTURE SANITARIE		€ 17.500,00		PUBBLICA ASSISTENZA VALMESSA	
LAURA FROLA	C	37%						
ALDO CASTELLI	D	10%						
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				96,82%	94,29%	95,24%	0,95%	OK
% di utenti di iniziative ricreative (n. utenti di iniziative ricreative/anziani presenti sul territorio)				35,74%	#DIV/0!	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Tasso di invecchiamento popolazione (n. anziani/popolazione)				6,84%	0,00%	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 306,59	144,7575758	147,8	€ 3,04	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)				€ 4,73	€ 2,28	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il differenziale tra le domande accolte e quelle ricevute è dovuto al fatto che non tutte le domande ricevute avevano i requisiti per poter essere ammesse al beneficio. Le iniziative ricreative sopra indicate sono i corsi settimanali dell'UNITRE e l'attività di Ballo Anziani con cadenza bisettimanale. Il costo del processo è riferito esclusivamente alle voci sopra indicate e non tiene conto degli eventuali contributi in quanto già previsti nel processo n.18.								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio	<div>AMMINISTRATIVA</div> <div>Attività Economiche e Produttive</div>							
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia								
Missione - Visione dell'Ente								
Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, anche mediante il potenziamento del mercatino "Cose Bischine", 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).								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo	121	124	121	122	115	110	-9,84%	-4,35%
N° denunce di inizio attività/domande presentate	133	126	123	127	120	115	-9,69%	-4,17%
N° attività economiche presenti sul territorio	1.376	1.374	1.360	1.370	1.350	1.340	-2,19%	-0,74%
Nuove attività economiche insediate	129	95	104	109	100	90	-17,68%	-10,00%
Attività economiche cessate	94	100	121	105	130	135	28,57%	3,85%
N° commercio di vicinato	163	177	180	173	170	170	-1,92%	0,00%
N° attività commerciali (inclusi gli ambulanti)	167	160	152	160	150	150	-6,05%	0,00%
N. attività produttive eccetto le industriali (artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi,sale giochi, discoteche, acconciatori-estetisti)	180	184	190	185	185	180	-2,53%	-2,70%
N. fiere organizzate	2	2	3	2	3	3	28,57%	0,00%
N. espositori delle fiere	363	367	496	409	496	496	21,37%	0,00%
h apertura settimanale dello sportello	19	17	17	18	17	17	-3,77%	0,00%
N. ore lavoro	36	36	36	36	36	36	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 178.694,41	€ 138.737,75	€ 120.547,95	€ 145.993,37	€ 125.785,00	€ 120.367,00	-17,55%	-4,31%
di cui: Costo personale coinvolto	€ 88.752,10	€ 83.792,72	€ 81.990,00	€ 84.844,94	€ 81.990,00	€ 81.990,00	-3,36%	0,00%
Indici di Qualità								
				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		
Bonavero Sandra	D2	100%	SPORTELLINO UNICO		€ 23.000,00	COMUNITA' MONTANA		
Butera Patrizia	C3	100%						
Trombadore Giovanni	D4	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di domande con esito positivo (N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ N° denunce di inizio attività/domande presentate)				95,81%	95,83%	95,65%	-0,18%	NOOK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				7,98%	7,41%	6,72%	-0,69%	NOOK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				7,66%	9,63%	10,07%	0,44%	NOOK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				108,56%	113,33%	113,33%	0,00%	OK
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				1,48%	1,47%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				49,07%	47,22%	47,22%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 11,71	€ 10,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMBIENTE ENERGIA						
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /biennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12570		
Ql. raccolta differenziata	36910,00	34289,00	3433,72	24877,57	35000,00	35000,00	40,69%	0,00%
Ql. totale RSU raccolti	24600,00	58785,80	1970,35	28452,05	22000,00	22000,00	-22,68%	0,00%
Ql. Sfalci verdi comunali raccolti				0,00	210,00	210,00	#DIV/0!	0,00%
Mq sfalci di verde comunali da effettuare				0,00	40000,00	40000,00	#DIV/0!	0,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	133,00	170,00	121,00	145,50	121,00	121,00	-16,84%	0,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	13,00	7,00	16,00	11,50	16,00	16,00	39,13%	0,00%
Totale Ql. rifiuti (RSU + differenziata)	61510,00	58785,80	57560,91	59285,57	57500,00	57500,00	-3,01%	0,00%
N° utenze servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	6020,00	6264,00	6205,00	6163,00	6205,00	6205,00	0,68%	0,00%
N° controlli effettuati	12,00	19,00	30,00	24,50	25,00	25,00	2,04%	0,00%
Kmq. Territorio	0,00	0,00		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° illeciti ambientali accertati	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana	12,00	12,00	10,00	11,33	10,00	10,00	-11,76%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	15,00	30,00	90,00	90,00	90,00	90,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo (costo complessivo interventi nel campo ecologico da costi in processo)	€ 2.973.145,72	€ 3.035.465,63	€ 2.504.692,30	€ 2.837.767,88	€ 2.382.085,00	€ 2.359.257,00	9,36%	-0,96%
di cui:								
a) Costo personale coinvolto	€ 38.038,11	€ 42.686,94	€ 37.559,00	€ 39.428,02	€ 17.600,00	€ 21.000,00	-46,74%	19,32%
b) costo servizio RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI (da c/economico per TARSU- piano finanz. TARES - COMPRENDE ANCHE COSTI INSERITI IN ALTRI PROCESSI)	€ 2.128.379,40	€ 2.181.624,68	€ 2.161.819,74	€ 2.157.274,61	€ 2.371.883,00	€ 2.371.883,00		
di cui: Personale interno	€ 87.400,00	€ 92.896,15	€ 80.939,15	€ 87.078,43	€ 80.239,27	€ 80.239,27		
Proventi servizio raccolta rifiuti (IDEM)	€ 1.988.245,49	€ 2.154.134,91	2.060.063,83	€ 2.067.481,41	€ 2.371.883,00	€ 2.371.883,00	14,72%	0,00%
di cui:								
TARSU /TARES	€ 1.798.753,21	€ 1.856.410,58	€ 1.827.223,78	€ 1.827.462,52	€ 2.201.347,00	€ 2.201.347,00		
contr. M.I.U.R. per raccolta rifiuti scuole	€ 8.769,00	€ 8.816,00	€ 8.670,10	€ 8.751,70	€ 8.700,00	€ 8.700,00		
contributi per raccolta differenziata	€ 92.723,28	€ 125.513,87	€ 108.626,64	€ 108.954,60	€ 161.836,00	€ 161.836,00		
altro	€ 88.000,00	€ 163.394,46	€ 115.543,31	€ 122.312,59				
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 10.125,00	€ 16.125,34	€ 7.613,54	€ 11.869,44			-100,00%	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata	€ 796.603,21	€ 795.028,67	€ 786.287,00	€ 792.639,63			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	50	50	50	50,00			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	45	40	50	45,00			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Aldo Blandino	D	20%	RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO (compreso costo discarica)		€ 1.947.083,00	ACSEL SPA		
Bruna Borca	C	55%	SERVIZI CONSORTILI		€ 26.315,00	CADOS		
			SMALTIMENTO SFALCI VERDE PUBBLICO		€ 25.000,00	VARI		
				Media triennio		Performance		

INDICATORI DI PERFORMANCE	precedente	performance attesa	realizzata	scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / Totale ql rifiuti)	41,96%	60,87%	60,87%	0,00%	OK
% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi / N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)	7,90%	13,22%	13,22%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)	9,62	9,27	9,27	0,00	OK
n. medio di controlli ambientali per km (n. controlli effettuati/ kmq territorio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)	12,24%	12,00%	12,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	11,33	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio QI (costo del processo/ ql. totali raccolti)	€ 36,39	€ 41,43	€ 41,03	-€ 0,40	OK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	95,84%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	OK
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti)	€ 335,47	€ 382,25	€ 382,25	€ 0,00	OK
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 81,58	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 7,20	€ 0,81	-€ 1,00	-€ 1,82	OK
Costo per ql. delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 31,86	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità					
% di intervento su disservizi segnalati (n. interventi effettuati/ n. disservizi segnalati)	90,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. reclami	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 5								
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi, assegni di studio) secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Stakeholder								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N° alunni materne ed elementari	729	755	750	745	794	800	7,43%	0,76%
N° alunni materne, elementari e medie	1015	1045	1045	1035	1095	1100	6,28%	0,46%
N° domande refezione scolastica accolte	635	710	715	687	760	770	12,14%	1,32%
N° domande refezione scolastica presentate	635	710	715	687	760	770	12,14%	1,32%
N° Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)	660	750	760	723	800	810	11,98%	1,25%
N° pasti	80.914,00	84.800,00	86387	84.033,67	88.500,00	90000	7,10%	1,69%
N° morosi refezione scolastica (*)	68	70	45	61	80	80	31,15%	0,00%
N° domande per assegni di studio assistite (presentate) (**)	380	402	365	382	250	250	-34,61%	0,00%
N° domande per assegni di studio accolte (***)	368	402	335	368	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande accolte trasporto scolastico	52	54	58	55	60	60	9,76%	0,00%
N° domande presentate trasporto scolastico	52	54	58	55	60	60	9,76%	0,00%
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° km percorsi	44.000,00	44.000,00	44000	44000,00	44.000,00	44000	0,00%	0,00%
Popolazione 3-13 anni	1306			435			-100,00%	#DIV/0!
N° domande centri estivi accolte	200	200	205	202	210	210	4,13%	0,00%
N° domande centri estivi presentate	218	210	225	218	230	230	5,67%	0,00%
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° nonni vigili per assistenza entrata -uscita scuole	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° utenti servizio Pedibus	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo/Provento								
Costo del processo	€ 770.099,74	€ 731.039,79	€ 741.599,72	€ 747.579,75	€ 741.665,00	€ 738.304,00	-1,24%	-0,45%
di cui Costo personale coinvolto	€ 171.202,61	€ 155.383,34	€ 153.678,00	€ 160.087,98	€ 128.730,00	€ 128.730,00	-19,59%	0,00%
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 250.687,38	€ 239.223,21	€ 228.835,34	€ 239.581,98	€ 220.000,00	€ 220.000,00	-8,17%	0,00%
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 480.321,75	€ 532.663,59	€ 547.660,77	€ 520.215,37	€ 552.146,00	€ 552.146,00	6,14%	0,00%
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 9.867,15	€ 7.642,79	€ 5.067,37	€ 7.525,77	€ 5.100,00	€ 5.100,00	-32,23%	0,00%
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 115.440,24	€ 120.216,25	€ 126.426,73	€ 120.694,41	€ 136.100,00	€ 136.100,00	12,76%	0,00%
Proventi di competenza centri estivi	€ 23.552,50	€ 20.435,00	€ 14.477,50	€ 19.488,33	€ 25.000,00	€ 25.000,00	28,28%	0,00%
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 57.478,25	€ 57.791,82	€ 53.027,18	€ 56.099,08	€ 54.403,00	€ 54.403,00	-3,02%	0,00%
Spesa di competenza per assegni di studio	€ 65.468,27		€ 3.881,00	€ 23.116,42			-100,00%	#DIV/0!
€ contributi da Enti terzi	€ 36.013,12	€ 42.532,00	€ 3.881,00	€ 27.475,37	€ 33.390,00	€ 12.000,00	-56,32%	-64,06%
Indici di Qualità								
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#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		
			VIGILANZA IGIENICO-SANITARIA	3.146,00		RICCIO DANIELA		
ALDO CASTELLI	D	20%	FORNITURA PASTI A SC.ELEM. (FINO 3/11/2013)	224.057,00		EUTOURIST		
LUISELLA CERETTA	C	10%	TRASPORTI SCOLASTICI	118.148,10		A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.		
INES GIORDA	D	15%	VEICOLAZIONE PASTI	30.844,00		LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE		
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	3%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE (fino anno scol. 2012/2013)	9.563,84		PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS		
			SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE	19.071,00		BIOSFERA scs		
CIMAZ ELENA	B	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi	33.953,74		Coop. ANIMATORI SPORTIVI arl		
DANIELE DURANDO	B	100%	SCODELLAMENTO E PULIZIA REFETTORI	3.342,60		LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE		
RAFFAELA IERARDI	B	100%						
ANTONETTA MELE	B (part-tir	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)				92,21%	95,72%	96,25%	0,53%	OK
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di assegni di studio (domande accolte per assegni di studio./ domande presentate per assegni di studio.)				96,34%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del trasporto scolastico (domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)				5,28%	5,48%	5,45%	-0,02%	NOOK
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				92,65%	91,30%	91,30%	0,00%	OK
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e/ popolazione 3-13 anni)				46,32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	6,47%	7,77%	7,69%	-0,07%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura della refezione scolastica	46,05%	39,84%	39,84%	0,00%	OK
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 6,19	€ 6,24	€ 6,13	-€ 0,10	OK
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti	€ 719,19	€ 690,18	€ 681,66	-€ 8,52	OK
Spesa unitaria per assegni di studio (spesa di competenza)/ N° domande per assegni di studio accolte	€ 62,76	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	6,24%	3,75%	3,75%	0,00%	OK
Costo al Km del trasporto scolastico (soesa di competenza/km percorsi)	€ 2,74	€ 3,09	€ 3,09	€ -	OK
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	34,74%	45,95%	45,95%	0,00%	OK
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)	€ 278,18	€ 259,06	€ 259,06	€ -	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione	€ 36,36	€ 36,45	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
n. reclami	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<p>Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro.</p> <p>Il differenziale delle domande ricevute e domande accolte per gli assegni di studio è legato alla completezza della documentazione presentata.</p> <p>Le percentuali di gradimento indicate si riferiscono a: 1) Servizio mensa: tutte le commissioni mensa (in cui sono rappresentati genitori e insegnanti) esprimono gradimento nelle riunioni periodiche. 2) Centri estivi: sono stati fatti sondaggi che in passato hanno indicato un alto gradimento. Il centro estivo di Avigliana è il meno caro della Valle di Susa, il più lungo e quello con il programma più ampio.</p> <p>(*) Il dato sulla morosità è legato alla perdurante crisi economica. Si può affermare che, mediamente, nel corso di 12 mesi le morosità riferite all'anno scolastico precedente tendono a rientrare totalmente e si riaprono sugli stessi soggetti sull'anno scolastico in corso.</p> <p>(**) Nel 2013 è cambiata la normativa regionale che ha informatizzato completamente le procedure. Gli utenti hanno presentato le istanze direttamente alla Regione (procedura online). Il settore</p>					

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO						
Servizio		Servizi Demografici						
Ufficio/Centro di Costo		Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE						
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12.550	12550		
Ore apertura settimanale	24,75	19,25	19,25	21,08	19,25	19,25	-8,70%	0,00%
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	0,00%	0,00%
N. utenti allo Sportello				0,00	6500,00	6500,00	#DIV/0!	0,00%
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	4006,00	5671,00	6179,00	5285,33	6000,00	6000,00	13,52%	0,00%
N. pratiche residenza				0,00	700,00	700,00	#DIV/0!	0,00%
N. pratiche di Stato Civile				0,00	400,00	400,00	#DIV/0!	0,00%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	432,00	471,00	500,00	467,67	500,00	500,00	6,91%	0,00%
n. certificati	4281,00	5155,00	5801,00	5079,00	4500,00	4500,00	-11,40%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 166.568,03	€ 197.183,24	€ 141.698,73	€ 168.483,33	€ 142.643,00	€ 144.508,00	-14,23%	1,31%
di cui Costo personale coinvolto	€ 133.515,05	€ 124.443,57	€ 121.810,00	€ 126.589,54	€ 129.000,00	€ 129.000,00	1,90%	0,00%
Indici di Qualità								
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	55%						
Maria Luisa Allais	c	95%						
Marina Fiore	c	95%						
Andrea Versino	b	80%						
Luigi Zizzari	d	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				58,56%	53,47%	53,47%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				0,42	0,48	0,48	0,00%	OK
n. utenti medi allo sportello (n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)				0,00%	649,35%	649,35%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 13,51	€ 11,37	€ 11,51	€ 0,15	NOOK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 31,88	€ 23,77	€ 24,08	€ 0,31	NOOK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 33,17	€ 31,70	€ 32,11	€ 0,41	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		POLIZIA LOCALE						
Processo 7								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
Stakeholder								
Cittadini e utenti della strada								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12600		
Km strade territorio	101	101,00	101	101	101,00	101,00	0,00%	0,00%
N. agenti *	8,00	6,13	8	7,29	8,50	9,00	23,40%	5,88%
n. ore attività complessive annuali	11467,00	8240,00	10512,00	10073,00	11170,00	11826,00	17,40%	5,87%
N. ore vigilanza sul territorio	8725,00	7235,00	9332,00	8430,67	9009,00	10400,00	23,36%	15,44%
N. ore di attività di controllo stradale	5851,00	4358,00	5.558	5255,67	5896,00	6194,00	17,85%	5,05%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni in orario 7-19	579,00	432,00	552,00	521,00	560,00	560,00	7,49%	0,00%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19)	165,00	177,25	229,50	190,58	230,00	230,00	20,68%	0,00%
n. ore vigilanza plessi scolastici	330,00	250,00	330,00	303,33	330,00	330,00	8,79%	0,00%
N. agenti - ATTIVITA' ULTRONEA (A ROTAZIONE)	17,00	19,00	23,00	19,67	21,00	21,00	6,78%	0,00%
n. ore attività complessive annuali - ATTIVITA' ULTRONEA	2017,25	2222,25	1743,50	1994,33	1750,00	1750,00	-12,25%	0,00%
N. ore di attività di controllo stradale - ATTIVITA' ULTRONEA	702,75	809,25	682	731,33	680,00	680,00	-7,02%	0,00%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni 7-19 - ATTIVITA' ULTRONEA	515,25	545,00	421,50	493,92	430,00	430,00	-12,94%	0,00%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19) - ATTIVITA' ULTRONEA	187,25	163,00	186,00	178,75	180,00	180,00	0,70%	0,00%
N. sinistri	72,00	32,00	39,00	47,67	35,00	35,00	-26,57%	0,00%
N. sinistri con feriti	28,00	10,00	16,00	18,00	15,00	15,00	-16,67%	0,00%
N. controlli C.d.S.	10901,00	8200,00	10240,00	9780,33	10000,00	11000,00	12,47%	10,00%
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	511,00	420,00	425,00	452,00	500,00	520,00	15,04%	4,00%
N. violazioni globali al C.d.S.	2078,00	1888,00	1843,00	1936,33	1950,00	1950,00	0,71%	0,00%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	25,00	30,00	34,00	29,67	32,00	32,00	7,87%	0,00%
Popolazione 25-64 anni	7105,00	7131,00	7047,00	7094,33			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi di Protezione Civile richiesti	92,00	98,00	92,00	94,00	60,00	60,00	-36,17%	0,00%
N. interventi di Protezione Civile effettuati	92,00	98,00	92,00	94,00	60,00	60,00	-36,17%	0,00%
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	32,00	54,00	52,00	46,00	32,00	32,00	-30,43%	0,00%
N. notizie di reato attività edilizie	23,00	30,00	14,00	22,33	15,00	15,00	-32,84%	0,00%
N. controlli attività produttive	250,00	235,00	291,00	258,67	250,00	250,00	-3,35%	0,00%
N. attività produttive	1376,00	1374,00	1360,00	1370,00			-100,00%	#DIV/0!
N. controlli in materia ambientale e regolamentare	120,00	180,00	160,00	153,33	150,00	150,00	-2,17%	0,00%
N. sanzioni in materia ambientale e regolamentare e attività produttive	30,00	35,00	25,00	30,00	30,00	30,00	0,00%	0,00%
N. controlli extra CDS complessivi	402,00	445,00	465,00	437,33	450,00	450,00	2,90%	0,00%
N. sanzioni extra CDS complessive	53,00	65,00	39,00	52,33	40,00	40,00	-23,57%	0,00%
N. notifiche effettuate	1439,00	1528,00	1603,00	1523,33	1300,00	1300,00	-14,66%	0,00%
N. atti di polizia giudiziaria	191,00	222,00	190,00	201,00	200,00	200,00	-0,50%	0,00%
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1982,00	1815,00	1473,00	1756,67	1350,00	1350,00	-23,15%	0,00%
N. esposti e segnalazioni ricevuti	39,00	53,00	49,00	47,00	50,00	50,00	6,38%	0,00%
N. esposti e segnalazioni gestiti	39,00	53,00	49,00	47,00	50,00	50,00	6,38%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri e attività edilizie (gg) (esclusi tempi di terzi)	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli attività produttive (gg) (esclusi tempi di terzi)				0,00				
Tempo medio chiusura procedimento controlli ambientali e regolamentari								
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 162.065,49	€ 193.368,08	€ 149.843,05	€ 168.425,54	€ 115.000,00	€ 115.000,00	-31,72%	0,00%
Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (solo entrate correnti)	€ 22.599,09	€ 22.652,61	€ 37.287,47	€ 27.513,06	€ 24.325,00	€ 24.325,00	-11,59%	0,00%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 69.361,39	€ 9.901,07	€ 10.094,55	€ 29.785,67	€ 10.000,00	€ 10.000,00	-66,43%	0,00%
Importo finanziamenti da altri Enti (contributi per opere alluvionali)	€ 1.000.000,00			€ 333.333,33	€ 200.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Spese correnti di Protezione Civile	€ 11.470,00	€ 18.046,89	€ 17.308,75	€ 15.608,55	€ 18.683,00	€ 18.833,00	20,66%	0,80%
Costo del processo	€ 713.294,31	€ 618.563,17	€ 632.975,82	€ 654.944,43	€ 633.967,00	€ 615.480,00	-6,03%	-2,92%
di cui Costo personale coinvolto	€ 456.593,52	€ 410.343,98	€ 416.837,00	€ 427.924,83	€ 434.300,00	€ 434.300,00	1,49%	0,00%
Indici di Qualità								

N. ricorsi accolti sicurezza stradale			17,00	10,00	7,00	11,33	7,00	7,00	-38,24%	0,00%
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#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					
CARMELO ROMEO	D4	100%	supporto servizi vigilanza territoriale in convenzione	€ 27.200,00	vigili esterni**					
VANNI COMBETTO	D2	100%	gestione servizio contravvenzioni	€ 12.300,00	Maggioli Spa					
MONICA BLANDINO	C4	100%	visure telematiche	€ 1.000,00	Motorizzazione civile					
PAOLA GUIFFRE	C3	100%								
BARBARA ACTIS ALESINA	C2	100%	vigilanza ambientale							
ALESSANDRO MARCOLONGO	C2	100%	supporto attività gestione viabilità x manifestazioni		Gruppo protezione civile					
DANIELA DE GREGORIO	C3	100%	canile consortile	€ 24.047,32	ACSEL Spa					
BARBARA COMBETTO	C2	100%								
HORDILA' MIHAELA	C1	100% dal 18 giugno	salvaguardia pubblica		corpo volontari VVF					
PAOLO GIORDANO	B3	100%								
ANTONIETTA SGOBBO	C4	100%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Vigilanza stradale (n. ore di attività di controllo stradale / n. ore attività complessive pl)						52,18%	52,78%		-52,78%	NOOK
Vigilanza stradale attività ultronea (n. ore di attività di controllo stradale a.u./n. ore attività complessive pl a.u.)						36,67%	38,86%		-38,86%	
Presidio manifestazioni diurne (n. ore servizi manifestazini diurne / n. ore attività complessive)						5,17%	5,01%		-5,01%	
Presidio manifestazioni diurne attività ultronea (n. ore servizi manifestazini diurne a.u./ n. ore attività complessive a.u.)						24,77%	24,57%		-24,57%	
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)						2,26%	2,55%		-2,55%	NOOK
Presidio serale attività ultronea (n. ore serali a.u./ n. ore di vigilanza sul territorio a.u.)						8,96%	10,29%		-10,29%	NOOK
n. medio di controlli C.d.S. all'ora (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)						1,86	1,70		-169,61%	NOOK
n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)						52,04	58,38		-5837,62%	NOOK
Indice di sicurezza stradale (n. sinistri con feriti/ n. sinistri)						0,38	0,43		-42,86%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)						23,34%	25,64%		-25,64%	NOOK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)						1710,15	1478,82		-147882,35%	NOOK
% di abusivismo accertato extra cds (n. abusi accertati extra cds/ n. controlli effettuati extra cds)						11,97%	8,89%		-8,89%	OK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)						18,88%	#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!
% abusivismo attività edilizia (n. notizie di reato attività edilizia/ n. controlli attività edilizie)						48,55%	46,88%		-46,88%	NOOK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)						0,42%	#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia della Protezione Civile (N. intrvnti di Protezione Civile effettuati/ N. interventi di Protezione Civile richiesti)						100,00%	100,00%		-100,00%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di intervento su chiamata (min) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)						10,00	10,00		-0,10	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)						60,00	60,00		-0,60	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)						180,00	180,00		-1,80	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti						20,00	20,00		-0,20	OK
Tempo medio interventoProtezione Civile su calamità naturali in minuti						10,00	10,00		-0,10	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale/n. infrazioni)						€ 86,98	€ 58,97		-€ 0,59	OK
Valore medio sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)						€ 525,73	€ 608,13		-€ 6,08	NOOK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)						€ 34,41	€ 38,56		-€ 0,39	OK
% di copertura spese di protezione civile (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)						€ 21,36	€ 10,70		-€ 0,11	NOOK
Indicatori di Qualità										
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)						0,59%	0,36%		-0,36%	OK
% contestazioni sui controlli attività produttive (n. ricorsi accolti/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)						0,00%	0,00%		0,00%	OK
Analisi del risultato										

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 8								
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani								
Finalità del Processo								
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo								
Stakeholder								
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	45,00	65,00	75,00	61,67	80,00	85,00	37,84%	6,25%
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	2430,00	3510,00	4050,00	3330,00	4100,00	4200,00	26,13%	2,44%
N° giovani residenti (14-25 anni)	-	-	-	-			#DIV/0!	#DIV/0!
N° bambini/giovani utenti (10-25 anni)	840,00	840,00	840,00	840,00	850,00	850,00	1,19%	0,00%
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani)	3.780,00	4.000,00	4000,00	4.000,00	4.100,00	4100,00	2,50%	0,00%
N° giornate apertura al pubblico	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (include anche i costi di gestione della scuola materna eccetto le manutenzioni)	€ 306.278,87	€ 366.177,77	€ 453.741,76	€ 375.399,47	€ 467.593,00	€ 372.841,00	-0,68%	-20,26%
di cui Costo personale coinvolto	€ 13.009,77	€ 11.512,52	€ 11.971,00	€ 12.164,43	€ 12.100,00	€ 12.100,00	-0,53%	0,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 54.850,40	€ 46.260,20	€ 32.272,00	€ 44.460,87	€ 56.710,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Aldo CASTELLI	D	15%						
Luisella CERETTA	C	15%	gestione ex IPIM		5.659,00		Comunità Montana	
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	1%	gestione asilo nido		18.800,00		Comunità Montana	
			Gestione politiche giovanili		8.158,33		coop. sociale Orso arl	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
n. medio di accessi per potenziale utente (n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. medio di presenze giornaliere (n. presenza complessiva / n. giornate di attività)				37,04	37,96	37,96	0,00	OK
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)				29,59%	29,59%	29,59%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))				€ 446,90	€ 550,11	€ 438,64	-€ 111,47	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				11,84%	12,13%	0,00%	-12,13%	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 26,53	€ 32,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
I dati sono riferiti al funzionamento del Centro Giovani di Avigliana attivato nel 2009 per 3 giorni settimanali su 9 mesi l'anno. La presenza media giornaliera di circa 30 ragazzi è vincolata dalla capienza dei locali del Centro. I dati relativi all'Informagiovani informalavoro riguardano un'apertura trisettimanale per 12 mesi all'anno.								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità <div>ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA</div>								
Processo 9								
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
n. immobili locati	24	23	23	23	22	24	2,86%	9,09%
n. totale immobili locabili	31	31	31	31	31	31	0,00%	0,00%
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
n.concessioni rilasciate (TOSAP permanente)	3	1	1	2	2	2	20,00%	0,00%
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)	3	1	3	2	2	2	-14,29%	0,00%
n. autorizzazioni rilasciate (x 2012 = n. 143 per TOSAP varia)	264	258	250	257	250	250	-2,85%	0,00%
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2012 = n.146 per TOSAP varia di cui 3 con diniego)	267	271	253	264	250	250	-5,18%	0,00%
N. totale immobili di proprietà disponibili	61	61	61	61	61	61	0,00%	0,00%
Mq immobili	819737,40	819737,40	819737,40	819737,40	819737,40	819737,40	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio Rilascio concessioni (gg.)	60	60	60	60	60	60	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo (costi di gestione eccetto manutenzioni)	€ 166.531,52	€ 183.884,64	€ 214.103,63	€ 188.173,26	€ 326.481,00	€ 320.934,00	70,55%	-1,70%
di cui Costo personale coinvolto	€ 87.416,10	€ 84.377,22	€ 75.610,00	€ 82.467,77	€ 89.500,00	€ 96.400,00	16,89%	7,71%
provento complessivo locazione	€ 90.553,44	€ 98.158,23	€ 106.837,10	€ 98.516,26	€ 104.100,00	€ 105.100,00	6,68%	0,96%
Valore complessivo immobili (edifici + terreni)	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00			-100,00%	#DIV/0!
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (compresi sovracani derivaz.acque,canone imp.pubblicitari,tosap,cimitero,rimborsi e varie)	€ 383.039,21	€ 424.614,82	€ 487.180,82	€ 431.611,62	€ 551.309,00	€ 460.277,00	6,64%	-16,51%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Paolo Caligaris	D	10%	gestione servizio idrico/ fognario		€ 0,00	GRUPPO SMAT		
Mauro Paradisi	D	10%	gestione centro "La fabbrica"		€ 0,00	Fondazione Casa di carità arti e mestieri/		
Liliana Facciolo	D	20%	gestione campeggio		€ 0,00	Gest Camp		
Bindolini Andrea	C	70%	spazi pubblicitari		€ 0,00	AVIP Spa - HI COM SRL		
Mattia Vella	C	10%	casa per ferie		€ 0,00	assoc. Pplaf		
Susanna Mollar	D	10%	centro nautico		€ 0,00	centro velico Avigliana a.s.d.		
Michele Bonaudo	C	50%	distribuzione Gas		€ 0,00	Soc.Italiana per il gas		
Livia Solimeno	C	10%						
Giovanni Trombadore	D	20%						
Ines Giorda	D	15%						
Aldo Castelli	D	15%						
Piera Nembrini	C	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				75,27%	70,97%	77,42%	6,45%	OK
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				71,43%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				97,60%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni (gg)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (Costo processo- proventi patrimonio/popolazione)				-€ 27,42	-€ 26,17	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. immobili locati)				€ 4.222,13	€ 4.731,82	€ 4.379,17	-€ 352,65	NOOK
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 3.084,81	€ 5.352,15	€ 5.261,21	-€ 90,93	OK
Valore immobili al mq. (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 35,48	€ 0,00	€ -	€ -	OK
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				229,37%	168,86%	143,42%	-25,45%	NOOK
Indicatori di Qualità								
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)				38,25%	36,07%	39,34%	3,28%	OK
Analisi del risultato								

commento sintetico sui risultati

							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA							
Processo 10									
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico									
Finalità del Processo									
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
Utenti iscritti		4549	4750	5208	4836	5300	5350	10,64%	0,94%
N. frequentatori biblioteca (*)						5000	5000		
N. prestiti		12081	13000	13240	12774	13500	13500	5,69%	0,00%
h apertura settimanale		21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%
Patrimonio		17562	18000	20079	18547	22000	23000	24,01%	4,55%
n. prestiti con prenotazione on line		190	550	690	690	750	850	23,19%	13,33%
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 115.452,98	€ 96.793,00	€ 85.878,32	€ 99.374,77	€ 81.201,00	€ 77.536,00	-21,98%	-4,51%
di cui Costo personale coinvolto		€ 57.151,52	€ 53.557,81	€ 51.712,00	€ 54.140,44	€ 53.500,00	€ 53.500,00	-1,18%	0,00%
Spesa acquisto libri		€ 6.999,15	€ 6.500,00	€ 6.217,14	€ 6.572,10	€ 6.000,00	€ 6.450,00	-1,86%	7,50%
Indici di Qualità									
					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		
Gabriella PLOPPA	B	100%							
Aldo CASTELLI	D	5%							
Andrea MASSOLA	A-P.TIME	100%							
Luisella CERETTA	C	10%							
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	1%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di fruitori (Utenti iscritti/popolazione)					38,77%	42,16%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)					2,64	2,55	2,52	-0,02	NOOK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK
% Prenotazione on-line (solo dal 2010) (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)					5,40%	5,56%	6,30%	0,74%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 7,78	€ 6,01	€ 5,74	-€ 0,27	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 7,97	€ 6,46	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di incidenza degli investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/Costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	€ -	OK
% di incidenza degli investimenti per libri (Spesa acquisto libri/Costo del processo)					6,61%	7,39%	8,32%	€ 0,01	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
La Biblioteca Civica di Avigliana è la più ricca di libri di tutta la Valle di Susa in dotazione libraria, osserva il maggior orario di apertura, offre il servizio di consultazione internet per gli utenti ed è stata proposta quale sede possibile di Biblioteca Centro Rete per un'eventuale sub-sistema bibliotecario, effettua il prestito interbibliotecario e concede il prestito anche ai cittadini di altri comuni									
(*) Il numero dei fruitori è stato calcolato conteggiando gli utenti della biblioteca che si recano presso la sede ed effettuano nella medesima la lettura di libri e periodici senza richiederne il prestito.									

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Processo 11								
Gestire la comunicazione istituzionale								
Finalità del Processo								
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N. notiziari pubblicati nell'anno	2	2	1	2	1	2	20,00%	100,00%
N. copie dei notiziari inviate (totale)	11000	11400	5500	9300	5500	11000	18,28%	100,00%
N. pubblicazioni sul Sito Internet	120	130	255	168	350	500	197,03%	42,86%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 39.515,29	€ 107.336,21	€ 29.867,00	€ 58.906,17	€ 31.061,00	€ 31.070,00	-47,26%	0,03%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.700,92	€ 7.099,69	€ 7.111,00	€ 7.303,87	€ 7.200,00	€ 7.200,00	-1,42%	0,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Luisella Ceretta	C	15%	fornitura servizio SMS		€ 2.092,50	B.J. Consulting srl		
Ines Giorda	D	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di diffusione del giornalino periodico (N. copie dei notiziari inviate/ popolazione)				74,56%	43,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				14,03	29,17	41,67	12,50	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 4,72	€ 2,47	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Continuano ad aumentare in modo esponenziale le pubblicazioni sul sito ufficiale del Comune. Nel 2013 non è ancora stato pubblicato il notiziario di informazione (in fase di redazione) e verrà distribuito entro la prima metà del mese di dicembre.								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA						
Processo 12								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
Kmq territorio	0,00	0,00	23,25	7,75	23,25	25,25		
Mq recupero edifici esistenti **	818,00	2211,00	2590,00	2590,00	1400,00	1400,00	-45,95%	0,00%
Mq nuove edificazioni **	2410,00	4725,00	1118,00	1118,00	4000,00	4000,00	257,78%	0,00%
N. piani attuativi approvati	3,00	1,00	1,00	1,67	1,00	2,00	20,00%	100,00%
N. piani attuativi presentati	4,00	1,00	2,00	2,33	2,00	2,00	-14,29%	0,00%
N. varianti parziali				0,00	1,00	2,00	#DIV/0!	100,00%
N. varianti strutturali				0,00	1,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%
N° aree concesse ***	0,00	1,00	1,00	0,67	2,00	2,00	200,00%	0,00%
N° aree edificabili totali *	117,00	117,00	119,00	117,67	155,00	155,00	31,73%	0,00%
N. unità operative del processo	1,40	1,40	1,40	1,40			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)(gg)	70	122		64,00	120	120	87,50%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)	120	73	98	97,00	90	90	-7,22%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 129.311,46	€ 151.557,43	€ 109.353,61	€ 130.074,17	€ 116.245,00	€ 82.227,00	-36,78%	-29,26%
di cui Costo personale coinvolto	€ 69.468,43	€ 62.246,77	€ 61.628,00	€ 64.447,73	€ 65.000,00	€ 67.000,00	3,96%	3,08%
costi di progettazione interna	€ 978,00	€ 2.256,60	€ 4.500,00	€ 2.578,20			-100,00%	#DIV/0!
costi di progettazione totale	€ 56.776,00	€ 18.421,60	€ 30.000,00	€ 35.065,87			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Luca ROSSO	D2	80	aggiornamento e manutenzione cartografica		€ 8.958,00		NEMEA SISTEMI SRL	
Andrea CALLEGARI	C3	20						
Dario BELTRAME	C2	10						
Laura NEIROTTI	C3	20						
Pelle PATRIZIA	C3	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				231,66%	35,00%	35,00%	0,00%	OK
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				215,23%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				71,43%	50,00%	100,00%	50,00%	OK
% implementazioni al PRGC vigente (varianti strutturali + varianti parziali)				0,00%	1,29%	1,29%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini) (gg)				64,00	120,00	120,00	0,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)				97,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,43	€ 9,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)				7,35%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

* Sono le aree edificabili di PRGC

** Non è possibile ricavare il dato per gli anni 2008 e 2009

*** Sono le aree o porzioni di esse rilasciate

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>ECONOMICO FINANZIARIA</div> <div>Servizio contabilità e bilancio</div>						
Processo 13								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Stakeholder								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
n. variazioni di capitoli di bilancio (da stampa elenco var.peg comp+plur. + nel 2012 tutti peg x revisione globale a seguito elez.)	267	390	1340	666	350	350	-47,42%	0,00%
n. tot. Capitoli (da estr.excel rendiconto) (x 2012= 210 E + 753 S)	980	920	963	954	950	950	-0,45%	0,00%
n. correzioni effettuate (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	131	107	0	100	100	#DIV/0!	0,00%
n. atti pervenuti (delibere/ determine/buoni ord. e econ./atti liq)	2533	2318	1896	2249	2000	1900	-15,52%	-5,00%
n. pareri emessi ((copertura fin. + contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)	2774	2565	2957	2636	2500	2350	-10,85%	-6,00%
totale delibere	490	494	436	473	400	400	-15,49%	0,00%
N° richieste evase (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	960	990	0	1000	1000	#DIV/0!	0,00%
N° richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	965	1000	0	1000	1000	#DIV/0!	0,00%
N° dipendenti del processo	3,55	3,6	3,6	3,58	3,6	3,6	0,47%	0,00%
N. fatture movimentate					2000	2000		
Numero mandati emessi	6416	6475	5609	6167	5500	5350	-13,24%	-2,73%
Numero reversali emesse	4246	5713	5366	5108	5300	5300	3,75%	0,00%
Numero impegni registrati	2725	2513	2031	2423	2000	2000	-17,46%	0,00%
Numero accertamenti registrati	1005	970	810	928	750	800	-13,82%	6,67%
N. dipendenti totali	0,00	60,64		20,21	62	62	206,73%	0,00%
N. complessivo movimentazioni	14.392,00	15.671,00	13.816,00	14626,33	13550	13450	-8,04%	-0,74%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	95,00%	97,00%	97,00%	96,33%	97,00%	97,00%	0,69%	0,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tenuto c/ anche dei tempi di tesoreria)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (da stampa AP)	59	52	59	57	56	50	-11,76%	-10,71%
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (l'ufficio si occupa solo dell'acquisto di materiale di cancelleria in uso comune)	10	10	10	10	10	8	-20,00%	-20,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 203.253,29	€ 170.225,50	€ 188.102,36	€ 187.193,72	€ 248.036,00	€ 238.840,00	27,59%	-3,71%
di cui Costo personale coinvolto	€ 156.667,53	€ 147.549,20	€ 149.649,00	€ 151.288,58	€ 150.500,00	€ 150.500,00	-0,52%	0,00%
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	€ 16.298,43	€ 6.349,84	€ 3.868,59	€ 8.838,95	€ 4.000,00	€ 4.000,00	-54,75%	0,00%
Spese correnti	€ 7.016.757,47	€ 9.554.610,38	€ 8.817.978,13	€ 8.463.115,33	€ 9.535.175,00	€ 9.034.925,00	6,76%	-5,25%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
ROSSATO Vanna	D	70%	SERVIZIO TESORERIA		€ 0,00	UNIRISCOSSIONI SPA		
MOLLAR Susanna	D	75%	GESTIONE FISCALE IRAP - IVA		€ 9.500,00	ENTI REV SRL		
SANTIN Clara	C	50%	TENUTA CC/ POSTALI		€ 2.500,00	POSTE ITALIANE Spa		
SOLIMENO Livia	C	65%	Riscossione coattiva a ruolo		€ 30.000,00	EQUITALIA Spa		
BUSSI Cristina	C	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				69,75%	36,84%	36,84%	0,00%	OK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)				0,00%	5,00%	5,26%	0,26%	NOOK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				17,73%	5,81%	5,81%	0,00%	OK
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)				4081,77	3763,89	3736,11	-27,78	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)				2,00	2,00	2,00	-	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				96,33%	97,00%	97,00%	0,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)				5	5	5	0	OK

Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)	57	56	50	-6	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (gg)	10	10	8	-2	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)	€ 15,01	€ 19,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)	€ 9.260,90	€ 4.000,58	€ 3.852,26	-€ 148,32	OK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,10%	0,04%	0,04%	0,00%	NOOK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<p><i>commento sintetico sui risultati</i></p>					

							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA								
	Servizio								
	Ufficio								
Processo 14									
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà									
Finalità del Processo									
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale nazionale e internazionale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.									
Stakeholder									
Persone in difficoltà economica e sociale									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0			
N. richieste contributo accolte (indigenza,esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tarsu ,maternità e nucleo familiare)	123	133	328	195	330	340	74,66%	3,03%	
N. richieste contributi presentate ammissibili	123	133	328	195	330	340	74,66%	3,03%	
N. richieste contributi presentate	127	145	341	204	340	350	71,29%	2,94%	
N° unità operative del processo	0,6	0,6	0,6	0,6			#VALORE!	#VALORE!	
N° domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	8	10	10	9,33	10	10	7,14%	0,00%	
N° borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	8	10	10	9	10	10	7,14%	0,00%	
N° domande sostegno locazione accolte	54	0	34	29	35	35	19,32%	0,00%	
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	71	0	34	35	35	35	0,00%	0,00%	
N. soggetti beneficiari contributi	167,00	175,00	295	212	300	300	41,29%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00%	0,00%	
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	0,00%	0,00%	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 633.637,36	€ 529.869,15	€ 643.670,79	€ 602.392,43	€ 739.929,00	€ 729.060,00	21,03%	-1,47%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 24.017,76	€ 23.230,08	€ 22.939,00	€ 23.395,61	€ 23.000,00	€ 23.000,00	-1,69%	0,00%	
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 451.858,11	€ 478.595,54	€ 438.524,78	€ 456.326,14	€ 514.600,00	€ 557.050,00	22,07%	8,25%	
importo contributi erogati	€ 509.879,48	€ 365.767,76	€ 479.971,83	€ 451.873,02	€ 564.600,00	€ 599.050,00	32,57%	6,10%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 99.088,87	€ 51.273,61	€ 41.447,05	€ 63.936,51	€ 50.000,00	€ 42.000,00	-34,31%	-16,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Laura FROLA	C	30%	informagiovani		€ 0,00	Comunità Montana			
Aldo CASTELLI	D	5%	gestione fondo sociale morosità		€ 2.000,00	A.T.C. - Agenzia territoriale casa			
Luisella CERETTA	C	10%							
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	15%	ASSISTENZA SOCIALE E/O DOMICILIARE borse lavoro/tirocini in campo sociale		€ 352.100,00	CONISA VALLE SUSA vari			
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					100,99%	91,14%	92,99%	1,84%	OK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)					0,00	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	#####
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (N° borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					83,81%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)					56,81%	56,81%	56,81%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi gg					30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					30,00	30,00	30,00	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)					€ 2.128,13	€ 1.882,00	€ 1.996,83	€ 114,83	NOOK
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)					€ 2.837,01	€ 2.466,43	€ 2.430,20	-€ 36,23	OK

Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti- somma trasferita al CONISA)/ popolazione)	€ 15,16	€ 54,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	10,61%	6,76%	5,76%	-1,00%	OK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<p><i>Il differenziale tra domande accolte e benefici erogati è determinato dal fatto che non tutte le domande presentate avevano i requisiti per la ammissibilità ai benefici</i></p> <p><i>Il dato sul risultato atteso inerente il sostegno alla locazione è stato inserito nonostante la Regione Piemonte non abbia ancora pubblicato il relativo bando.</i></p>					

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE</div> <div>Servizio Contabilità, tributi e polizia locale</div>						
Processo 15								
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Stakeholder								
Amministratori/ Contribuenti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N. utenti ricevuti allo sportello (comprese telefonate)					10500	7000		
N. morosi (dati del solo anno di riferimento senza anni prec.)(media annua ruolo TAR SU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TAR SU accert.))	1173	1599	1331	1368	1500	2500	82,79%	66,67%
N. contribuenti (ICI/ TAR SU/IMU/TARES) + DA 2014 SERVICE TAX	12965	13237	20545	15582	26950	35000	124,61%	29,87%
N. morosi ICI	0	45	27	24	10		-100,00%	-100,00%
n. Contribuenti ICI	6945	6970	6970	6962	6980	6980	0,26%	0,00%
N. morosi IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO			100		500	500		0,00%
n. Contribuenti IMU (CAMPO AGGIUNTO)			7261		7300	7250		-0,68%
N. morosi TARES (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2013)					500	500		
n. Contribuenti TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)					6350	6400		
Totale recupero evasione ICI (solo attività accertamento)	€ 154.770,24	€ 119.195,30	€ 52.499,87	€ 108.821,80	€ 25.000,00	€ 20.000,00	-81,62%	-20,00%
Totale Entrate ICI (compresa ordinaria)	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 96.544,87	€ 1.442.472,48	€ 34.000,00	€ 20.000,00	-98,61%	-41,18%
Toale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO)			€ 3.068.666,18		€ 4.150.000,00	€ 4.200.000,00		1,20%
Totale recupero evasione TAR SU (solo attività accertamento e solo importi)	€ 679.375,55	€ 1.039.600,55	€ 223.075,38	€ 647.350,49	€ 250.000,00	€ 100.000,00	-84,55%	-60,00%
Totale Entrate TAR SU (compresa ordinaria)	€ 2.671.538,51	€ 3.137.555,01	€ 2.279.823,83	€ 2.696.305,78	€ 89.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale entrate imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito)	€ 42.968,82	€ 34.515,53	€ 29.272,51	€ 35.585,62	€ 35.000,00	€ 60.000,00	68,61%	71,43%
ToTale entrate TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)					€ 2.210.050,00	€ 2.210.050,00		
N. sanzioni a ruolo	310	424	359	364			-100,00%	#DIV/0!
N. sanzioni emesse	2108	1923	1868	1966			-100,00%	#DIV/0!
N. verbali incassati (non rilevabile da parte del comando polizia locale)	n.d.	328		n.d			#VALORE!	#DIV/0!
N. verbali emessi	541	455	425	474			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)	200	125	150	158,33	150	150	-5,26%	0,00%
Indici di Costo /Provento								
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TAR SU ANCHE ORDINARIA + IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))	€ 2.438.840,11	€ 2.993.870,30	€ 3.795.033,40	€ 3.075.914,60	€ 3.850.000,00	€ 4.000.000,00	30,04%	3,90%
Totale importo tributi accertati di competenza (ICI + TAR SU+ IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))	€ 4.778.744,87	€ 5.261.221,23	€ 6.292.275,38	€ 5.444.080,49	€ 6.800.000,00	€ 6.673.050,00	22,57%	-1,87%
Totale importo accertamenti di competenza (ICI)	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 96.544,87	€ 1.442.472,48	€ 34.000,00	€ 20.000,00	-98,61%	-41,18%
Totale importo accertamenti di competenza (IMU) - campo aggiunto			€ 3.995.906,68		€ 4.150.000,00	€ 4.250.000,00		2,41%
Totale importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 342.225,31	€ 229.941,21	€ 311.081,89	€ 294.416,14	€ 200.000,00	€ 250.000,00	-15,09%	25,00%
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 774.754,63	€ 757.107,91	€ 738.933,51	€ 756.932,02	€ 792.586,81	€ 800.000,00	5,69%	0,94%
Costo del processo	€ 461.170,43	€ 345.494,97	€ 242.575,66	€ 349.747,02	€ 261.738,00	€ 218.630,00	-37,49%	-16,47%
di cui Costo personale coinvolto	€ 101.591,42	€ 96.195,76	€ 104.518,00	€ 100.768,39	€ 134.300,00	€ 134.300,00	33,28%	0,00%
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (ICI + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva)	55	42	73	57	50	70	23,53%	40,00%
N. crediti in sofferenza (esclusi ruoli Equitalia)	55	120	120	98	200	250	154,24%	25,00%
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 93.189,44	€ 88.408,99	€ 79.551,43	€ 87.049,95	€ 100.000,00	€ 110.000,00	26,36%	10,00%
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 168.347,89	€ 210.168,68	€ 187.130,52	€ 188.549,03	€ 120.500,00	€ 130.500,00	-30,79%	8,30%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	351	151	68	190	10	10	-94,74%	0,00%
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	1580	2566	434	1527	50	100	-93,45%	100,00%
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nell'anno)	0	7	10	6	1	4	-29,41%	300,00%
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	0	9	11	7	1	4	-40,00%	300,00%
Totale ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi)	10	17	16	14,33	9	10	-30,23%	11,11%
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 TAR SU/ TARES		€ 58.000,00		ACSEL Spa	
OLIVERO Renata	D	100%	procedura calcolo online IMU		€ 713,90		SOLUZIONE srl	
BONAUDO Michele	C	50%	assistenza attività tributaria		€ 8.000,00		avv. FOGAGNOLO M.	
ROSSATO Vanna	D	25%	riscossione coattiva		€ 3.000,00		equitalia spa	

MOLLAR Susanna	D	15%	riscossione forzosa a seguito ingiunzione	INCARICO A RES. 2012	Avv. CICCIA		
SOLIMENO Livia	C	25%	postalizzazione e stampa riscossione ordinaria	-	ACSEL Spa		
SANTIN Clara	C	50%	gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/ TOSAP	€ 1.253,48	AIPA spa (IVA a carico)		
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di morosità (morosi/contribuenti)			8,78%	5,57%	7,14%	1,58%	NOOK
% di morosità ICI (morosi/contribuenti)			0,34%	0,14%	0,00%	-0,14%	OK
% di incidenza recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)			7,54%	73,53%	100,00%	26,47%	OK
% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)			24,01%	280,90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Totale entrate imposta pubblicitaria			€ 35.585,62	€ 35.000,00	€ 60.000,00	€ 25.000,00	OK
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)			18,53%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero (verbalì incassati/verbalì emessi)			#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale							
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)			158,33	150,00	150,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)			€ 28,04	€ 20,82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)			56,50%	56,62%	59,94%	3,32%	OK
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)			7,54%	73,53%	100,00%	26,47%	NOOK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)			38,90%	25,23%	31,25%	6,02%	OK
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)			57,63%	25,00%	28,00%	3,00%	OK
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)			46,17%	82,99%	84,29%	1,30%	OK
Indicatori di Qualità							
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)			12,45%	20,00%	10,00%	-10,00%	OK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)			85,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA						
Processo 16								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
h apertura settimanale	13	15	15	14,33	15	15	4,65%	0,00%
N. istanze di PdC presentate	170	186	150	168,67	125	125	-25,89%	0,00%
N. Istanze di PdC rilasciate	172	190	154	172,00	125	125	-27,33%	0,00%
N. Istanze Parco presentate	0	0	10	3,33	9	10	200,00%	11,11%
N. Istanze Parco rilasciate	0	0	5	1,67	9	10	500,00%	11,11%
N. Istanze Vincolo Idrogeologico presentate		9	5		13	13		0,00%
N. Istanze Vincolo Idrogeologico evase		9	5		13	13		0,00%
N° richieste accesso atti evase	189	137	180	168,67	160	160	-5,14%	0,00%
N° richieste accesso atti ricevute	189	137	180	168,67	160	160	-5,14%	0,00%
N° controlli DIA ,SCIA, ED LIB	189	199	233	207,00	230	240	15,94%	4,35%
N° DIA ,SCIA, ED LIB presentate	189	199	233	207,00	230	240	15,94%	4,35%
N° idoneità alloggio	27	24	32,00	27,67	5,00	5,00	-81,93%	0,00%
N° CdU richiesti	110	106	88,00	101,33	75,00	80,00	-21,05%	6,67%
N° CdU rilasciati	110	106	88,00	101,33	75,00	80,00	-21,05%	6,67%
N° Istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	235	198	197,00	210,00	170,00	180,00	-14,29%	5,88%
N° Istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	235	198	197,00	210,00	170,00	180,00	-14,29%	5,88%
n. sopralluoghi				0,00	20	20	#DIV/0!	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	15	9	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
Tempo medio rilascio CdU (gg)	5	3	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	48	41	52	47,00	50	50	6,38%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	9	8	8	8,33	8	8	-4,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	52	55	55	54,00	55	55	1,85%	0,00%
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Parco(in gg)					60	60		0,00%
Tempo medio di rilascio Vincolo Idrogeologico(in gg)					60	60		0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 189.898,64	€ 146.464,33	€ 176.826,33	€ 171.063,10			-100,00%	#DIV/0!
di cui Costo personale coinvolto	€ 135.052,53	€ 127.100,85	€ 126.635,00	€ 129.596,13			-100,00%	
Contributi di costruzione	€ 910.584,00	€ 587.340,00	€ 892.647,48	€ 796.857,16			-100,00%	#DIV/0!
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	€ 104.085,00	€ 22.699,00	€ 97.446,46	€ 74.743,49			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego	7	4	4	5	5	5	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
					Tipo	Costo	Nominativo	
Luca ROSSO			D2	20%				
Andrea CALLEGARI			C3	80%				
Dario BELTRAME			C2	90%				
Laura NEIROTTI			C3	80%				
Pelle PATRIZIA			C3	90%				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				39,81%	41,67%	41,67%	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				98,06%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				200,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB / n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di evasione istaze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)				12,00	12,00	12,00	0,00	OK
Tempo medio rilascio CdU (gg)				4,00	4,00	4,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)				47,00	50,00	50,00	0,00	OK

Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	8,33	8,00	8,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	54,00	55,00	55,00	0,00	OK
% di permessi di costruire rilasciati oltre i termini di legge (60 g.) (N° Pdc rilasciati in ritardo/ n. Pdc ricevuti)	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)	9,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 13,72	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					

Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 17								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all' handicap								
Stakeholder								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
n. bambini frequentanti scuola materna statale CANCELLARE					234			
n. domande refezione accolte scuola materna CANCELLARE								
n. domande refezione presentate scuola materna CANCELLARE								
n. bambini frequentati asilo nido CANCELLARE								
N° ore sostegno all'hc (settimanali)	77	90	110	92,33	110	110	19,13%	0,00%
N° progetti accolti (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	6	6	5	6	6	12,50%	0,00%
N° progetti presentati (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	6	6	5	6	6	12,50%	0,00%
N° alunni hc (certificati)	25	33	34	31	39	39	27,17%	0,00%
N° alunni	1015	1045	1045	1035	1095	1100	6,28%	0,46%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (Include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)	€ 291.858,19	€ 373.716,49	€ 114.279,62	€ 259.951,43	€ 128.491,00	€ 127.499,00	-50,95%	-0,77%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.805,44	€ 6.894,66	€ 7.204,00	€ 7.301,37	7.210,00	€ 7.210,00	-1,25%	0,00%
Importo finanziamento accertato	€ 50.000,00	€ 52.872,23	€ 1.000,00	€ 34.624,08	€ 15.140,00	€ 15.091,00	-56,41%	-0,32%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Aldo CASTELLI	D	10%	SERVIZI SOSTEGNO SCOL. ALL'HANDICAP		€ 48.800,00	vari		
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia								ESITO
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					3,01	2,82	2,82	0,00%
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)					€ 33,45	€ 13,83	€ 13,72	-€ 0,11
Costo pro capite del processo (processo/ popolazione)					(costo complessivo del € 20,84	€ 10,22	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Tutte le classi, dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di Secondo Grado, partecipano al Piano di Offerta Formativa. L'assistenza agli studenti portatori di handicap è erogata in tutti i casi richiesti, non solo per l'assistenza specialistica ma anche per quella di base. Sono stati, inoltre, attivati quali nuovi progetti la psicomotricità e la pet therapy con gli asini.								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 18								
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche								
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)								
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.								
Stakeholder								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N. domande contributi accolte	95	97	75	89	80	80	-10,11%	0,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	95	97	90	94	80	80	-14,89%	0,00%
N. domande patrocinio accolte	57	65	65	62	60	60	-3,74%	0,00%
N. domande patrocinio ammissibili	57	65	68	63	60	60	-5,26%	0,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	5	9	8	9	9	17,39%	0,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi(idem c.s.)	432	432	450	432	450	450	4,17%	0,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	432	432	450	438	450	450	2,74%	0,00%
n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)	5000	5550	5600	5383	5600	5600	4,02%	0,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	190	190	198	193	200	200	3,81%	0,00%
N. iniziative organizzate sul territorio	210	210	225	215	220	220	2,33%	0,00%
N. iniziative culturali (comunali)	98	99	97	98	100	100	2,04%	0,00%
N. iniziative sportive (comunali)	35	33	26	31	26	26	-17,02%	0,00%
N. iniziative turistiche (comunali)	57	58	57	57	57	57	-0,58%	0,00%
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali) (*)	13	15	37	22	10	10	-53,85%	0,00%
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com)	22000	22000	22000	22000	22000	22000	0,00%	0,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com)	3500	3500	3700	3567	4000	4000	12,15%	0,00%
Popolazione turistica	95000	95000	95000	95000	95000	95000	0,00%	0,00%
N° partecipanti iniziative turistiche	27000	19500	20000	22167	20000	20000	-9,77%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Importo contributi complessivamente erogati	€ 130.780,00	€ 163.322,24	€ 71.158,00	€ 121.753,41	€ 88.945,00	€ 76.500,00	-37,17%	-13,99%
Costo processo	€ 401.257,19	€ 482.569,37	€ 219.484,52	€ 367.770,36	€ 218.382,00	€ 194.243,00	-47,18%	-11,05%
di cui Costo personale coinvolto	€ 63.274,35	€ 62.942,46	€ 62.114,00	€ 62.776,94	€ 46.200,00	€ 46.200,00	-26,41%	0,00%
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 44.000,00	€ 79.145,71	€ 53.757,93	€ 58.967,88	€ 49.895,00	€ 43.500,00	-26,23%	-12,82%
Importo sponsorizzazioni	€ 0,00		€ -	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 16.000,00	€ 4.981,69	€ 11.000,00	€ 10.660,56	€ 5.000,00	€ 5.000,00	-53,10%	0,00%
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 57.000,00	€ 25.868,67	€ 16.570,09	€ 33.146,25	€ 14.045,00	€ 12.000,00	-63,80%	-14,56%
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali	€ 8.700,00			€ 2.900,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo		Nominativo		
Luisella CERETTA	C	40%						
Aldo CASTELLI	D	20%						
Laura FROLA	C	33%	ufficio promozione turistica			Centro Cult. Diocesano		
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	12%						
			museo ex dinamitificio	€ 0,00		Assoc. Musicaround		
			impianti sportivi settori tennis, calcetto, beach volley	€ 0,00		Bongiovanni Teresio		
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)				94,68%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				98,42%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)				89,61%	90,91%	90,91%	0,00%	OK
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)				224	220	220	0	OK
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)				114	154	154	0	OK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)				382,70%	365,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				101,39%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% degli impianti dati in convenzione (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)				65,22%	55,56%	55,56%	0,00%	OK

% utilizzo settimanale impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi / popolazione)	43,16%	44,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	387	351	351	0	OK
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)	761,67%	755,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7,00	7,00	7,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte)	€ 1.368,02	€ 1.111,81	€ 956,25	-€ 155,56	NOOK
Costo per partecipante delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 2,68	€ 2,27	€ 1,98	-€ 0,00	OK
Costo per partecipante delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	€ 2,99	€ 1,25	€ 1,25	€ 0,00	OK
Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)	€ 1,50	€ 0,70	€ 0,60	-€ 0,00	OK
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 29,49	€ 17,37	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<p>1) Il numero degli utenti è stato indicato calcolando la presenza media di sportivi per ogni ora di ogni singolo impianto, passando dal minimo di 2 utenti per un campo da tennis, per un'ora di gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.</p> <p>2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato /organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione tosap/utilizzo attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.)</p> <p>3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci.</p> <p>(*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.</p>					

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE						
Processo 19								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12570		
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	868	792	771	782	770	770	-1,47%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	868	792	771	782	770	770	-1,47%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	437	684	373	529	380	380	-28,10%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	439	684	373	529	380	380	-28,10%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	1.049	1.689	1.374	1.532	1.350	1.350	-11,85%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	1.049	1.689	1.374	1.532	1.350	1.350	-11,85%	0,00%
N. richieste intervento pervenute	1.558	1.417	1.393	1.405	1.400	1.400	-0,36%	0,00%
N. richieste intervento evase	1.558	1.417	1.340	1.379	1.400	1.400	1,56%	0,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	189	304	245	275	250	250	-8,93%	0,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	165	300	245	273	250	250	-8,26%	0,00%
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	14	11	15	13			-100,00%	#DIV/0!
Km strade del patrimonio	101,00	101,00	101,00	101,00	101,00	101,00	0,00%	0,00%
Km manutenzioni effettuate	121	121	121	121,00	121	121	0,00%	0,00%
Mq verde pubblico	40000	40000	40000	40.000	40000	40000	0,00%	0,00%
Mq territorio	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000	23.260.000,00	23.260.000,00	0,00%	0,00%
Km strade illuminate	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	0,00%	0,00%
Mq patrimonio	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo	706	0	150	75	150	150	100,00%	0,00%
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.375.710,21	€ 1.369.203,77	€ 1.318.945,80	€ 1.354.619,93	€ 1.265.676,00	€ 1.230.412,00	-9,17%	-2,79%
di cui Costo personale coinvolto	€ 299.656,39	€ 268.108,33	€ 272.819,00	€ 280.194,57	€ 260.700,00	€ 270.700,00		
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 87.208,00	€ 108.538,35	€ 85.964,00	€ 93.903,45			-100,00%	#DIV/0!
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili	€ 95.300,00	€ 112.500,00	€ 86.134,00	€ 97.978,00			-100,00%	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica	€ 88.000,00	€ 107.260,29	€ 85.000,00	€ 93.420,10			-100,00%	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE	€ 23.000,00	€ 31.558,81	€ 43.000,00	€ 43.000,00			-100,00%	#DIV/0!
Valore complessivo immobili di proprietà (solo edifici)	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00			-100,00%	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 179.300,00	€ 163.000,00	€ 137.621,00	€ 159.973,67			-100,00%	#DIV/0!
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 180.000,00	€ 163.000,00	€ 137.621,00	€ 160.207,00			-100,00%	#DIV/0!
Costo segnaletica	€ 72.000,00	€ 75.299,71	€ 22.379,00	€ 56.559,57			-100,00%	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 190.000,00	€ 245.880,00	€ 168.734,00	€ 201.538,00			-100,00%	#DIV/0!
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)	€ 201.000,00	€ 246.000,00	€ 169.000,00	€ 205.333,33			-100,00%	#DIV/0!
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 308.333,67	€ 388.644,14	€ 257.608,00	€ 318.195,27			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	1.558	1.417	1.638	1.528			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	1.558	1.417	1.638	1.528			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
Irene Anselmi	D	35%						
Mauro Paradisi	D	55%						
Liliana Facciolo	D	20%						
Mattia Vella	C	70%						
Bindolini Andrea	C	10%						
Giorgio Bianco Dolino	B	100%	+					
Filippo Donvito	B	100%						
Francesco Demasi	B	100%						
Silvestre Messina	B	100%						
Luca Galletto	B	100%						
Paolo Caligaris	D	20%						
Aldo Blandino	D	25%						
Bruna Borca	C	10%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di manutenzione immobili (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	98,11%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	99,27%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	119,80%	119,80%	119,80%	0,00%	OK
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	51,98%	51,98%	51,98%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,17%	0,17%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)	3,21	3,18	3,18	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	2,64%	19,48%	19,48%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	15	15	15	0	OK
Tempo medio sopralluogo (gg) (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	5	5	5	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria degli immobili (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)	95,84%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 23,07	€ -	€ -	€ -	OK
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	99,85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.583,90	€ -	€ -	€ -	OK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 560,00	€ -	€ -	€ -	OK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 108,61	€ 100,69	€ 97,88	-€ 2,81	OK
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 5,04	€ -	€ -	€ -	OK
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 6.060,86	€ -	€ -	€ -	OK
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<p>con riferimento allo standard complessivo sul triennio gli interventi giudicabili in ritardo, pur ridotti rispetto al precedente processo, sono giustificati dalla realizzazione, secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, in accorpamento per gruppi complessi ed omogenei di attività. pasquali, natalizie).</p>					

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE						
Processo 20								
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12570		
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	28	55	1	28,00	6	6	-78,57%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (programmazione triennale)	29	55	0	28,00	6	6	-78,57%	0
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	104	84	102	96,67	102	102	5,52%	0,00%
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	101	84	102	95,67	102	102	6,62%	0,00%
N. nuove opere realizzate (collaudate)	2	6	6	4,67	0	1	-78,57%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	1	3	0	1,33	0	1	-25,00%	#DIV/0!
N. nuove opere realizzate Calore	7	3	15	9,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. incontri con i cittadini	1	1	0	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. opere rilevanti	1	1	1	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. progettazioni interne	2	5	3	3,33	3	3	-10,00%	0,00%
N. progettazioni totali	4	6	3	4,33	3	3	-30,77%	0,00%
Indici di Tempo								
N. interventi realizzati in ritardo	2	1	0	1,00	10	10	900,00%	0,00%
N. interventi programmati	30	26	0	18,67	6	6	-67,86%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 257.587,05	€ 244.191,16	€ 171.648,76	€ 224.475,66	€ 149.202,00	€ 160.352,00	-28,57%	7,47%
di cui Costo personale coinvolto	€ 183.460,85	€ 188.675,40	€ 150.225,00	€ 174.120,42	€ 140.000,00	€ 150.000,00	-13,85%	7,14%
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 1.000.000,00	€ 350.000,00	€ 0,00	€ 450.000,00			-100,00%	#DIV/0!
Importo Titolo II Bilancio	€ 1.618.377,19	€ 1.010.145,00	€ 710.561,45	€ 1.113.027,88	€ 1.166.025,00	€ 1.006.375,00	-9,58%	-13,69%
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 215.272,20	€ 69.255,27	€ 67.267,00	€ 117.264,82			-100,00%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 332.000,00	€ 470.675,00	€ 431.225,00	€ 411.300,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N° fascicoli tecnici opere	9,00	6,00	1,00	5,33			-100,00%	#DIV/0!
N° opere realizzate	9	6	1	5,33			-100,00%	#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	
Irene Anselmi	D	65%						
Liliana Facciolo	D	60%						
Mauro Paradisi	D	35%						
Mattia Vella	C.	20%						
Bindolini Andrea	C	20%						
Paolo Caligaris	D	70%						
Aldo Blandino	D	35%						
Bruna Borca	C	25%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				99,20%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				350,00%	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				76,92%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				5,36%	166,67%	166,67%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 18,00	€ 11,87	€ 12,76	€ 0,89	NOOK
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				40,43%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				28,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Analisi del risultato

in ragione del risultato negativo della scheda riferito i mancati interventi si evidenzia la causa di forza maggiore derivata dall'impedenza burocratica di mancato impegno degli stanziamenti disponibili in bilancio conseguente alle norme derivate dalla restrizione del patto di stabilità.

In riferimento al dato "Ritardo" della scheda processo è possibile evidenziare quanto segue:

Il procrastinarsi degli interventi rispetto alla programmazione è spesso determinato da ostacoli di ordine burocratico (acquisizione pareri) o finanziario (ricerca finanziamenti) sopravvenuti e quindi non ipotizzabili al momento della programmazione. Non si ritiene sussistere il ritardo ogniqualvolta per esigenze contingenti si procede ad una riprogrammazione degli interventi, riconducibile alla fattispecie dell'aggiornamento annuale" previsto dalla vigente normativa in materia di programmazione triennale dei lavori pubblici. Non da ultimo, la già citata norma sul "Patto di stabilità" ha notevolmente inciso sull'opportunità di avviare interventi programmati, considerata l'eventualità di non poter poi adempiere al pagamento di impegni contrattualmente assunti.

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO</div> <div>Servizio Personale</div>						
Processo 21								
Gestire le risorse umane e l'organizzazione								
Finalità del Processo								
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.								
Stakeholder								
Dipendenti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N. unità operative del processo	1,29	1,21	1,29	1,26	1,29	1,29	2,11%	0,00%
N. unità operative	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00%	0,00%
N. ore straordinario remunerate (inoltre ore Responsabili non pagate e non recuperate: AMM.VO 20, AMBIENTE 243, LLPP 66, URB. 66, POLIZIA 266, FINANZ. 263)	1.247	1.180	1.188	1.205	1.200	1.200	-0,41%	0,00%
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	833	967	934	911	870	850	-6,73%	-2,30%
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	30	60	15	35	20	20	-42,86%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 131.297,48	€ 114.585,16	€ 118.164,35	€ 121.349,00	€ 115.550,00	€ 116.167,00	-4,27%	0,53%
di cui Costo personale coinvolto	€ 56.825,10	€ 48.766,54	€ 54.138,00	€ 53.243,21	€ 54.138,00	€ 54.138,00	1,68%	0,00%
N. cedolini	833	967	934	911	870	850	-6,73%	-2,30%
Indici di Qualità								
N. posizioni organizzative	7	7	6	7	6	6	-10,00%	0,00%
N. variazioni-anomalie	1.200	1.100	720	720	650	600	-16,67%	-7,69%
N. registrazioni	2400	2300	1800	1.800	1600	1.300	-27,78%	-18,75%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
ROSA BRUSIN Carla	D	100%	ELABORAZIONE STIPENDI E ADEMPIMENTI CONNESSI	€ 5.119,00	ENTI SERVICE SRL			
GIORDA Ines	D	15%	ASSISTENZA FISCALE STESURA MODELLO 730 DIPENDENTI	€ 2.076,00	ENTI REV SRL			
ROSSATO Vanna	D	5%						
TROMBADORE Giovanni	D	4%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				2,11%	2,15%	2,15%	0,00%	OK
Media abitanti per unità operative dell'ente (popolazione/n. unità operative)				207,88	209,50	0,00	-20950,00%	NOOK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)				1,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto tra posizioni organizzative e dipendenti (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)				9,00	6,90%	7,06%	0,16%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 133,16	€ 132,82	€ 136,67	€ 3,85	NOOK
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 9,73	€ 9,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 2.022,48	€ 1.925,83	€ 1.936,12	€ 10,28	NOOK
Indicatori di Qualità								
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA							
Servizio	Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria ed Affari Generali							
Processo 22								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita, la comunicazione istituzionale e gli adempimenti normativi.								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0		
N. unità operative del processo	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	0,00%	0,00%
N. totale unità operative	60,00	60,64	59,00	59,88			-100,00%	#DIV/0!
n. servizi di messaggistica attivati								
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	206,00	502,00	460,00	389,33	450,00	450,00	15,58%	0,00%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	8.272,00	7.626,00	7.327,00	7.741,67	7500,00	7500,00	-3,12%	0,00%
N. atti da archiviare	16.995,00	39.285,00	23.371,00	26.550,33	25000,00	25000,00	-5,84%	0,00%
N. atti archiviati	5.335,00	39.285,00	15.900,00	20.173,33	22000,00	22000,00	9,05%	0,00%
N. atti archiviati digitalmente	1.273,00	2.245,00	4.577,00	2.698,33	4.800,00	6000,00	122,36%	25,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 154.668,71	€ 140.472,43	€ 134.007,53	€ 143.049,56	€ 141.336,00	€ 135.985,00	-4,94%	-3,79%
di cui Costo personale coinvolto	€ 104.815,20	€ 110.904,16	€ 109.183,00	€ 108.300,79	€ 109.183,00	€ 109.183,00	0,81%	0,00%
Indici di Qualità								
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. errori di smistamento atti	15	10	20	15,00	10	10	-33,33%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Ines Giorda	D	50%						
Katia Coscarelli	C	100%						
Piera Nembrini	C	80%						
Vincenza Petruzzellis	C	100%						
Giovanni Trombadore	D	14%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				5,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				5,03%	6,00%	6,00%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				75,98%	88,00%	88,00%	0,00%	OK
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				13,38%	21,82%	27,27%	5,45%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (gg) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)				7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo processo/n. unità operative)				€ 2.388,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 11,47	€ 11,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	#VALORE!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	15	10	10	0	OK
Analisi del risultato					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div> <div>Ced -Affari legali</div>						
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 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12550	12.550		
N° postazioni hardware	57,00	57,00	56,00	56,67	56,00	56,00	-1,18%	0,00%
N° servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	60,00	60,00	60,00	60,00			-100,00%	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95			-100,00%	#DIV/0!
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	103,00	91,00	69,00	87,67	65,00	65,00	-25,86%	0,00%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	4,00	6,00	9,00	6,33	3,00	3,00	-52,63%	0,00%
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N° totale pratiche legali	104,00	91,00	69,00	88,00	65,00	65,00	-26,14%	0,00%
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	30,00	36,00	26,00	30,67	18,00	18,00	-41,30%	0,00%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	6,00	6,00	4,00	5,33	5,00	5,00	-6,25%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	15	10		0,00	10	10	#DIV/0!	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 156.382,67	€ 158.769,24	€ 236.325,89	€ 183.825,93	€ 199.443,00	€ 172.462,00	-6,18%	-13,53%
di cui Costo personale coinvolto	€ 43.507,11	€ 39.226,83	€ 41.534,00	€ 41.422,65	€ 42.552,00	€ 42.552,00	2,73%	0,00%
Costo connessione dati e fonia Fastweb							#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per incarichi legali	€ 82.126,00	€ 71.283,98	€ 114.202,75	€ 89.204,24	€ 75.500,00	€ 50.000,00	-43,95%	-33,77%
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 13.408,57	€ 10.447,24	€ 2.414,10	€ 8.756,64	€ 6.500,00	€ 5.000,00	-42,90%	-23,08%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luigi Zizzari	D	55%	Appalto gestione servizio informatico compreso sito	€ 27.993,70	ArcNos snc			
Elisa Grande	C	25%	Incarichi legali	€ 75.500,00	Avvocati vari			
Andrea Versino	B	15%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				94,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line)				6,00	6,00	6,00	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)				1,58%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				7,22%	4,62%	4,62%	0,00%	OK
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				0,38%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di richieste di risarcimento accolte risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				(N° richieste di 17,39%	27,78%	27,78%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				0,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)				€ 3.063,77	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 14,74	€ 15,89	€ 13,74	-€ 2,15	OK

Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni (costo per servizi legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 1.017,54	€ 1.161,54	€ 769,23	-€ 392,31	NOOK
Costo medio sostenuto per risarcimento danni (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 1.641,87	€ 1.300,00	€ 1.000,00	-€ 300,00	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio ir(dagine interna)	#VALORE!	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato					