

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
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	ALTRI SERVIZI GENERALI	6 Gestire i servizi demografici 23 Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali
	POLIZIA LOCALE	7 Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
	POLIZIA COMMERCIALE	
	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	
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5 Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica
	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	TEATRI, ATTIVITÀ CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	10 Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
	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 16 Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di titoli abilitativi
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4 Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana
	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	2 Gestire assistenza socio-ricreativa per anziani
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	14 Gestire l'assistenza alle fragilità sociali 8 Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	1 Erogare servizi cimiteriali
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	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

CARATTERISTICHE DELL'ENTE					ANNO	2013
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				
Frazioni				
Risorse idriche				
Laghi				
Fiumi				

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	2010	2011	2012	2013
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	72,99%	97,14%	96,37%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie	59,88%	80,28%	79,06%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	22,95%	0,83%	1,11%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio	2010	2011	2012	2013
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	25,61%	30,59%	26,75%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	22,69%	22,03%	24,91%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int)	2,91%	8,56%	1,84%	#DIV/0!
Entrate correnti				

Pressione fiscale ed erariale pro-capite	2010	2011	2012	2013
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 578,52	€ 789,29	€ 675,62	#DIV/0!
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 474,58	€ 652,33	€ 554,30	#DIV/0!
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int)	€ 23,09	€ 69,56	€ 12,89	#DIV/0!
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 181,90	€ 6,78	€ 7,80	#DIV/0!
Numero abitanti				
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 (IDEIM)	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 Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO SERVIZI DEMOGRAFICI 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		Collaboratori coinvolti nel Processo												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/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 triennio precedente	Performance attesa				
Indicatori di Efficacia								Performance realizzata				
% 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												
<p><i>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.</i></p> <p><i>Le iniziative ricreative sopra indicate sono i corsi settimanali dell'UNITRE e l'attività di Ballo Anziani con cadenza bisettimanale.</i></p> <p><i>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.</i></p>												

							ANNO	2013							
Obiettivo di processo Misurazione della performance															
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		AMMINISTRATIVA <i>Attività Economiche e Produttive</i>													
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															
Misone - Visione dell'Ente															
<i>Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, anche mediante il potenziamento del mercatino "Cose Bischin Biscose", e con particolare interesse per la realtà di Corso Torino (anche attraverso l'incentivazione di forme collaborative ed associative tra gli operatori in loco che promuovano iniziative commerciali e non commerciali in grado di svolgere funzione di "attrattori" e di volano per le attività commerciali).</i>															
Stakeholder															
Esercizi commerciali - Attività Produttive															
Indici															
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec							
Indici di Quantità								Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno							
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%	SPORTELLO UNICO	€ 23.000,00	COMUNITA' MONTANA										
Butera Patrizia	C3	100%													
Trombadore Giovanni	D4	20%													
INDICATORI DI PERFORMANCE															
Indicatori di Efficacia							Scost	ESITO							
% di domande con esito positivo (N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ N° denunce di inizio attività/domande presentate)							-0,18%	NOOK							
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)							-0,69%	NOOK							
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)							0,44%	NOOK							
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)							0,00%	OK							
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)							#DIV/0!	#DIV/0!							
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)							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							
Indicatori di Qualità							#DIV/0!	#DIV/0!							
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. Sfacci verdi comunali raccolti				0,00	210,00	210,00	#DIV/0!	0,00%		
Mq sfacci 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				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio	Performance	Target			

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													
Indici di Quantità		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec					
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0	7,43% 0,76%					
N° alunni materne ed elementari		729	755	750	745	794	800	6,28% 0,46%					
N° alunni materne, elementari e medie		1015	1045	1045	1035	1095	1100	12,14% 1,32%					
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%					
Provventi 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%					
Provventi 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%					
Provventi 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													
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	EUROTURIST							
LUISELLA CERETTA	C	10%	TRASPORTI SCOLASTICI		118.148,10	A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.							
INES GIORDA	D	15%	VEICOLAZIONE PASTI		30.844,00	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE							
Giovanni TROMBADERE	D (P.O.)	3%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE (fino anno scol. 2012/2013)		9.563,84	PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS							
CIMAZ ELENA	B	100%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE		19.071,00	BIOSFERA sscs							
DANIELE DURANDO	B	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi		33.953,74	Coop. ANIMATORI SPORTIVI arl							
RAFFAELA IERARDI	B	100%	SCODELLAMENTO E PULIZIA REFETTORI		3.342,60	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE							
ANTONIETTA MELE	B (part-tir)	100%											
INDICATORI DI PERFORMANCE													
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 rfezione 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 rfezione 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 (spesa 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 accertata)	#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					
<i>Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro.</i>					
<i>Il differenziale delle domande ricevute e domande accolte per gli assegni di studio è legato alla completezza della documentazione presentata.</i>					
<i>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.</i>					
<i>(*) 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.</i>					
<i>(**) 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</i>					

							ANNO	2013					
Obiettivo di processo Misurazione della performance													
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO Servizi Demografici Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE											
Processo 6													
Gestire i servizi demografici													
Finalità del Processo													
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.													
Stakeholder													
Cittadini													
Indici													
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec					
Indici di Quantità								Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno					
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 dedicato/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					
Indicatori di Efficacia								Performance realizzata					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)							58,56%	53,47%					
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)							0,03%	0,03%					
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)							0,42	0,48					
n. utenti medi allo sportello (n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)							0,00%	649,35%					
Indicatori di Efficacia temporale													
Indicatori di Efficienza Economica													
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)							€ 13,51	€ 11,37					
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)							€ 31,88	€ 23,77					
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)							€ 33,17	€ 31,70					
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!
Personale coinvolto 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 GIFFRE	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								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
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. interventi 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 intervento Protezione 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								
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%	gestione ex IPIM	5.659,00	Comunità Montana			
Luisella CERETTA	C	15%	gestione asilo nido	18.800,00	Comunità Montana			
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	1%	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	ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA													
Processo 9														
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)														
Finalità del Processo														
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare														
Stakeholder														
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti														
Indici														
	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 sovraccanoni 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	Collaboratori coinvolti nel Processo									
Paolo Caligaris	D	10%	gestione servizio idrico/ fognario	€ 0,00	Nominativo									
Mauro Paradisi	D	10%	gestione centro "La fabrica"	€ 0,00	GRUPPO SMAT									
Liliana Faccioli	D	20%	gestione campeggio	€ 0,00	Fondazione Casa di carità arti e mestieri/									
Bindolini Andrea	C	70%	spazi pubblicitari	€ 0,00	Gest Camp									
Mattia Vella	C	10%	casa per ferie	€ 0,00	AVIP Spa - HI COM SRL									
Susanna Mollar	D	10%	centro nautico	€ 0,00	assoc. Pplaf									
Michele Bonaudo	C	50%	distribuzione Gas	€ 0,00	centro velico Avigliana a.s.d.									
Livia Solimeno	C	10%			Soc.Italiana per il gas									
Giovanni Trombadore	D	20%												
Ines Giorda	D	15%												
Aldo Castelli	D	15%												
Piera Nembrini	C	20%												
INDICATORI DI PERFORMANCE														
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO						
% 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 dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo										
Gabriella PIOPPA	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																	
<i>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</i>																	
<i>(*) 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.</i>																	

							ANNO	2013				
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo												
AMMINISTRATIVA Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona												
Processo 11												
Gestire la comunicazione istituzionale												
Finalità del Processo												
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge												
Stakeholder												
Cittadini												
Indici												
		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												
<p>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.</p>												

							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													
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO					
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/Plani 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		ECONOMICO FINANZIARIA													
Servizio		Servizio contabilità e bilancio													
Processo 13															
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato															
Finalità del Processo															
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge															
Stakeholder															
Amministratori/Funzionari															
Indici															
		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/ determinate/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 emessi		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								Scost	ESITO						
Indicatori di Efficacia															
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)								69,75%	36,84% OK						
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)								0,00%	5,00% NOOK						
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)								#DIV/0!	100,00% OK						
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)								17,73%	5,81% OK						
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)								4081,77	3763,89 OK						
Indicatori di Efficacia temporale															
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)								2,00	2,00 OK						
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale								96,33%	97,00% OK						
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)								5	5 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					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

							ANNO	2013				
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA											
Servizio	Servizio											
Ufficio/Centro di Costo	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 sovra comunale 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				
Indici di Quantità								Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
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 dedicato/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 TROMBADERE	D P.O.	15%	ASSISTENZA SOCIALE E/O DOMICILIARE		€ 352.100,00	CONISA VALLE SUSA						
			borse lavoro/tirocini in campo sociale			vari						
INDICATORI DI PERFORMANCE							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	ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE <i>Servizio Contabilità, tributi e polizia locale</i>													
Processo 15														
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative														
Finalità del Processo														
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini														
Stakeholder														
Amministratori/ Contribuenti														
Indici														
	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 TARSU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TARSU accert.)	1173	1599	1331	1368	1500	2500	82,79%	66,67%						
N. contribuenti (ICI / TARSU/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	-41,18%	-41,18%						
Totale Entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO)			€ 3.068.666,18		€ 4.150.000,00	€ 4.200.000,00		1,20%						
Totale recupero evasione TARSU (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 TARSU (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 pubblicaria (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 + TARSU 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 + TARSU+ 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 nel'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 dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo									
SCAPPATURA Lucia	C	100%	gestione ordinaria ufficio TARSU/ 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 postaizzazione e stampa riscossione ordinaria TARES gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/ TOSAP	INCARICO A RES. 2012 -	Avv. CICCIA ACSEL Spa AIPA spa (IVA a carico)
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
% di morosità (morosi/contribuenti)			8,78%	5,57%	7,14%
% di morosità ICI (morosi/contribuenti)			0,34%	0,14%	0,00%
% di incidenza recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)			7,54%	73,53%	100,00%
% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)			24,01%	280,90%	#DIV/0!
Totale entrate imposta pubblicitaria			€ 35.585,62	€ 35.000,00	€ 60.000,00
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)			18,53%	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)			#VALORE!	#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
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)			€ 28,04	€ 20,82	#DIV/0!
% riscossione accertamenti tributari (importo riscossa a seguito di accertamenti / totale importo accertato)			56,50%	56,62%	59,94%
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)			7,54%	73,53%	100,00%
% 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%
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)			57,63%	25,00%	28,00%
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)			46,17%	82,99%	84,29%
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)			12,45%	20,00%	10,00%
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)			85,00%	100,00%	100,00%
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

							ANNO	2013		
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			
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	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										
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 istanze 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)	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
% 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 dedicato/o al processo	Type	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	ESITO
Indicatori di Efficacia							
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)			3,01	2,82	2,82	0,00%	OK
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale							
Indicatori di Efficienza Economica							
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)			€ 33,45	€ 13,83	€ 13,72	-€ 0,11	NOOK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)			€ 20,84	€ 10,22	#DIV/0!	#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
Indici di Quantità								Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Popolazione								
N. domande contributi accolte		12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	0	-10,11% 0,00%
N. domande contributi presentate ammissibili		95	97	75	89	80	80	-14,89% 0,00%
N. domande patrocini accolte		95	97	90	94	80	80	-3,74% 0,00%
N. domande patrocinio ammissibili		57	65	65	62	60	60	-5,26% 0,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti		57	65	68	63	60	60	0,00% 0,00%
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)		5	5	5	5	5	5	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 dedicato/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 TROMBADERE	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								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% 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					
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.					
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 tasa/p/utilizzo attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.)					
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.					
(*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.					

								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 dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo										
Irene Anselmi	D	35%															
Mauro Paradisi	D	55%															
Liliana Faccioli	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 pro capite (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 Kilometrico (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					
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).					

								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															
Indici di Quantità		2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno/Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno						
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						
Indicatori di Efficacia								Performance realizzata	Scost						
Statuto conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)								99,20%	100,00%						
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)								350,00%	#DIV/0!						
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)								66,67%	#DIV/0!						
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)								76,92%	100,00%						
Indicatori di Efficacia temporale															
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)								5,36%	166,67%						
Indicatori di Efficienza Economica															
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)								€ 18,00	€ 11,87						
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)								40,43%	0,00%						
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)								28,51%	#DIV/0!						
Indicatori di Qualità															
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)								100,00%	#DIV/0!						
									#DIV/0!						
									#DIV/0!						

Analisi del risultato

in ragione dei risultato negativo della scheda riferito i mancati interventi si evidenzia la causa di forza maggiore derivata dall'impedenza burocratico 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 ritardoognqualvolta per esigenze contingenti si procede ad una riprogrammazione degli interventi, riconducibile alla fatispecie 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								
ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO Servizio Personale								
Processo 21								
Gestire le risorse umane e l'organizzazione								
Finalità del Processo								
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.								
Stakeholder								
Dipendenti								
Indici								
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Atteso 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec
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 operativa 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 Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1"> <tr><td>AMMINISTRATIVA</td></tr> <tr><td><i>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</i></td></tr> <tr><td><i>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</i></td></tr> </table>						AMMINISTRATIVA	<i>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</i>	<i>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</i>	
AMMINISTRATIVA										
<i>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</i>										
<i>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</i>										
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 dedicato/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 triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
Indicatori di Efficacia										
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)					5,81%	#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	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO <i>Ced -Affari legali</i>													
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 dedicato/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														
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO					
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					
Efficienza 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)					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 sequite 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	in(dagine interna)	#VALORE!	0,00	0,00	0,00
Analisi del risultato					