

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

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

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		12.244	12.367	12.476	12.575
di cui popolazione straniera		690	702	721	728
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		105	128	111	120
deceduti nell'anno		136	106	90	97
immigrati		556	517	601	623
emigrati		464	416	513	547
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	866	855	864	856
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	892	927	922	949
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.729	1.709	1.734	1.732
Popolazione in età adulta	30-65 anni	6.579	6.629	6.637	6.613
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.178	2.247	2.319	2.425
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	495	494	471	454
Utenza scolastica	4-13 anni	1.167	1.168	1.215	1.227
Minori	0-18 anni	2.157	2.213	2.226	2.231
Giovani	15-25 anni	1.223	1.217	1.211	1.230
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

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

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km	3	3	3	3
Provinciali	Km	18	18	18	18
Comunali	Km	89	89	94	94
Vicinali	Km	7	7	7	7
Autostrade	Km	4	4	4	4
Tot. Km strade		121	121	126	126

ANNO 2012									
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2009		2010		2011		2012		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	€ 624.110,00				€ 1.011.014,00				
1 - Tributarie	€ 4.416.585,87	€ 2.512.415,32	€ 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	€ 2.292.206,81	€ 2.013.313,83	€ 2.647.407,52	€ 2.250.279,58	€ 289.989,03	€ 128.589,32	€ 319.933,05	€ 208.624,44	
3 - Extratributarie	€ 1.584.181,47	€ 1.031.635,97	€ 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.	€ 1.280.674,82	€ 972.576,87	€ 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	€ 900.314,39	€ 692.589,38	€ 865.630,99	€ 840.770,52	€ 867.947,94	€ 805.956,01	€ 728.396,22	€ 716.132,16	
Totale entrate	€ 11.098.073,36	€ 7.222.531,37	€ 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	2009		2010		2011		2012		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 8.693.598,71	€ 6.399.600,11	€ 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	€ 1.631.603,13	€ 360.805,89	€ 1.584.977,19	€ 159.034,52	€ 980.071,80	€ 131.348,28	€ 710.561,45	€ 36.123,37	
3 - Rimborso di prestiti	€ 252.242,24	€ 252.242,24	€ 197.461,22	€ 197.461,22	€ 749.651,36	€ 749.651,36	€ 129.712,38	€ 69.739,44	
4 - Servizi conto terzi	€ 900.359,05	€ 708.528,16	€ 865.985,43	€ 749.915,93	€ 867.947,95	€ 722.372,39	€ 728.396,51	€ 604.425,45	
Totale spesa	€ 11.477.803,13	€ 7.721.176,40	€ 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	2009		2010		2011		2012		
	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	
1 Tributarie	€ 3.571.959,11	€ 2.248.570,37	€ 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	€ 620.992,21	€ 506.588,59	€ 355.672,87	€ 411.030,42	€ 564.735,75	€ 474.197,02	€ 227.991,63	€ 177.616,60	
3 Extratributarie	€ 828.358,99	€ 304.545,38	€ 1.043.887,77	€ 446.200,20	€ 800.591,65	€ 344.258,25	€ 925.825,05	€ 395.012,28	
4 Contributi conto capitale	€ 12.624.517,25	€ 919.944,73	€ 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		€ 114.052,61	€ 110.751,15			
6 Servizi conto terzi	€ 133.325,91	€ 93.062,21	€ 246.269,67	€ 57.236,42	€ 101.600,67	€ 11.431,11	€ 142.847,63	€ 100.865,56	
Totale residui su entrate	€ 17.893.206,08	€ 4.072.711,28	€ 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	2009		2010		2011		2012		
	residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	
1 Spese correnti	€ 2.712.206,76	€ 1.849.288,62	€ 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	€ 19.002.913,68	€ 3.296.123,74	€ 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	€ 199.505,44	€ 97.511,82	€ 292.967,91	€ 82.484,13	€ 215.862,37	€ 106.119,41	€ 251.465,76	€ 123.047,82	
Totale residui su spese	€ 21.914.625,88	€ 5.242.924,18	€ 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	2009		2010		2011		2012		
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.999.362,11		€ 2.249.604,58		€ 84.588,93		€ 98.058,83		
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 97.609,28		€ 88.046,47		€ 118.224,11		€ 32.440,38		
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.192.603,66		€ 2.224.517,33		€ 2.233.089,18		€ 2.196.145,47		
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 252.242,24		€ 197.461,22		€ 749.651,36		€ 129.712,38		
Anticipazioni di cassa	€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Grado di autonomia finanziaria									
Descrizione	2009		2010		2011		2012		
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	72,36%		72,99%		97,14%		96,37%		
Entrate correnti									
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie	53,26%		59,88%		80,28%		79,06%		
Entrate correnti									
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	24,11%		22,95%		0,83%		1,11%		
Entrate correnti									
Grado di rigidità del Bilancio									
Indicatori	2009		2010		2011		2012		
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int).	30,66%		25,61%		30,59%		26,75%		
Entrate correnti									
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	26,44%		22,69%		22,03%		24,91%		
Entrate correnti									
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int).	4,22%		2,91%		8,56%		1,84%		
Entrate correnti									
Pressione fiscale ed erariale pro-capite									
Indicatori	2009		2010		2011		2012		
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 490,10		€ 578,52		€ 789,29		€ 675,62		
Numero abitanti									
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 360,71		€ 474,58		€ 652,33		€ 554,30		
Numero abitanti									
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int).	€ 28,57		€ 23,09		€ 69,56		€ 12,89		
Numero abitanti									
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 163,29		€ 181,90		€ 6,78		€ 7,80		
Numero abitanti									
Capacità gestionale									
Indicatori	2009		2010		2011		2012		
1. Incidenza residui attivi Residui attivi	161,23%		133,90%		114,31%		120,71%		
Totale accertamenti									
2. Incidenza residui passivi Residui passivi	190,93%		163,27%		130,08%		132,56%		
Totale impegni									
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3	59,06%		55,18%		67,22%		64,95%		
Accertamenti titoli 1 + 3									
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1	73,61%		70,56%		73,44%		63,72%		
Impegni titolo 1									

ANNO 2012				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti (unità operative) - Segretario Generale	0,75	0,75	0,75	1,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	7,00	7,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	52,67	52,01	52,89	52,00
Totale unità operative in servizio	59,42	59,76	60,64	59,00
Totale dipendenti in servizio (teste)	60,00	60,00	60,00	58,00
Età media del personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti				
Posizioni Organizzative	50,33	48,42	49,42	51,00
Dipendenti	43,77	45,00	46,00	47,00
Totale Età Media	47,05	46,71	47,71	49,00
Analisi di Genere				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti				
% PO donne sul totale delle PO	16,67%	14,29%	14,29%	16,67%
% 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%	0,00%
Indici di assenza				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro (2008 NON CONOSCIUTO)	21,30%	19,67%	17,52%	17,43%
Malattia + Altro (IDEM)	5,46%	4,68%	5,08%	5,35%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 +IRAP +mensa+ vestiario + polizze vita polizia) (da costo lordo Corte C.)	€ 2.362.499,68	€ 2.397.723,35	€ 2.436.688,15	€ 2.420.285,02
Spesa per la formazione (stanziato) (2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010)	€ 6.165,00	€ 26.220,00	€ 4.460,00	€ 4.455,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 6.121,56	€ 25.480,51	€ 4.460,00	€ 3.734,60

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Spesa personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	27,18%	25,76%	25,50%	27,45%
Spese Correnti				
2. Spesa media del personale				
Spesa complessiva personale	€ 39.759,33	€ 40.122,55	€ 40.182,85	€ 41.021,78
Numero dipendenti				
3. Spesa personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 192,95	€ 193,88	€ 195,31	€ 192,47
Popolazione				
4. Rapporto popolazione su dipendenti				
Popolazione	206	207	206	213,14
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dirigenti	1,42%	1,44%	1,42%	1,92%
Numero dipendenti				
6. Rapporto dipendenti su PO				
Numero dipendenti	8,78	7,43	7,56	8,67
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	99,30%	97,18%	100,00%	83,83%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 103,02	€ 426,38	€ 73,55	€ 63,30
Numero dipendenti				
9. Spesa formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,26%	1,06%	0,18%	0,15%
Spesa complessiva personale				

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div>						
Servizio		<div>SERVIZI DEMOGRAFICI</div>						
Ufficio/Centro di Costo		<div>UFFICIO CIMITERIALE</div>						
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54	0,00%	0,00%
N. loculi concessi	30	36	39	35	28	34	-2,86%	21,43%
N. cellette concesse	24	13	8	15	7	15	0,00%	114,29%
N. tombe concesse	5	0	1	2	1	0	-100,00%	-100,00%
N. loculi richiesti	30	36	39	35	28	34	-2,86%	21,43%
N. cellette richieste	24	13	8	15	7	15	0,00%	114,29%
N. tombe richieste	5	0	1	2	1	0	-100,00%	-100,00%
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	110	0	0	37	0	0	-100,00%	
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	110	0	0	37	0	0	-100,00%	
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	27	30	19	25	18	22	-13,16%	22,22%
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	15	15	12	14,00	15	12	-14,29%	-20,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 84.364,47	€ 77.721,84	€ 84.184,06	€ 82.090,12	€ 71.437,00	€ 72.226,19	-12,02%	1,10%
di cui: Costo personale coinvolto	€ 19.606,58	€ 20.999,80	€ 18.947,82	€ 19.851,40	€ 18.931,00	€ 20.358,00		
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 130.391,68	€ 128.147,88	€ 143.540,00	€ 134.026,52	€ 139.000,00	€ 128.646,59	-4,01%	-7,45%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0			
				0,00				
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
					Tipo	Costo	Nominativo	
Elisa Grande			C	20%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI	41.212,56	CORTESE SNC	
Luigi Zizzari			D	15%				
Marina Fiore			C	5%				
Andrea Versino			B	4%				
Maria Luisa Allais			C	5%				
Tiziana Angilletta			C	1%				
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
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)				14,00	15	12	-3	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-€ 4,20	-€ 5,37	-€ 4,49	€ 0,89	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				163,27%	194,58%	178,12%	-16,46%	NOOK
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0	0	0	OK
Analisi del risultato								

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA							
Processo 2									
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani									
Finalità del Processo									
Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell’anziano nel contesto sociale.									
Stakeholder									
Anziani assistiti e loro famiglie									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575			
N° domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	175,00	195,00	190,00	186,67	190,00	194,00	3,93%	2,11%	
N° domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	175,00	195,00	205,00	191,67	200,00	198,00	3,30%	-1,00%	
N° anziani presenti sul territorio	2420,00	2560,00	0,00	1660,00			-100,00%		
N° utenti di iniziative ricreative (settimanali)	240,00	280,00	300,00	273,33	300,00	335,00	22,56%	11,67%	
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	€ 66.345,76	€ 67.074,01	€ 70.392,25	€ 67.937,34	€ 39.933,00	€ 40.049,98	-41,05%	0,29%	
di cui : Costo personale coinvolto	€ 29.799,93	€ 30.095,95	€ 28.750,70	€ 29.548,86	€ 28.361,00	€ 30.794,00	4,21%	8,58%	
Proventi di competenza	€ 200,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 133,33	€ 0,00	€ 150,96	13,22%		
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		
GIUSEPPE ANTONUCCI	C (orario ridotto)	35%	TRASPORTO CITTADINI PRESSO		€ 22.500,00		PUBBLICA ASSISTENZA VALMESSA		
* LAURA FROLA	C (p-time)	37%	STRUTTURE SANITARIE		€ 6.500,00		C.S.D.A. s.c.		
ALDO CASTELLI	D	10%	servizio spesa a casa						
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					97,39%	95,00%	97,98%	2,98%	OK
% di utenti di iniziative ricreative (n. utenti di iniziative ricreative/anziani presenti sul territorio)					16,47%				
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)					13,43%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)					0,20%	0,00%	0,38%	0,38%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)					€ 248,55	€ 133,11	€ 119,55	-€ 13,56	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)					€ 5,48	€ 3,18	€ 3,17	-€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
Il differenziale tra le domande accolte e quelle ricevute è dovuto al fatto che non tutte le domande ricevute avevano i requisiti per poter essere ammesse al beneficio. Le iniziative ricreative sopra indicate sono i corsi settimanali dell'UNITRE e l'attività di Ballo Anziani con cadenza bisettimanale. Il costo del processo è riferito esclusivamente alle voci sopra indicate e non tiene conto degli eventuali contributi in quanto già previsti nel processo n.18. * La signora Laura Frola usufruisce del congedo per maternità a partire dal 29 febbraio 2012. Si prevede il rientro in servizio a partire dal 1° dicembre 2012									

Obiettivo di processo										ANNO	2012
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		AMMINISTRATIVA									
		Attività Economiche e Produttive									
Processo 3											
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali											
Finalità del Processo											
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia											
Missione - Visione dell'Ente											
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).											
Stakeholder											
Esercizi commerciali - Attività Produttive											
Indici											
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione		12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575				
N° denuce di inizio attività/domande con esito positivo		122	121	124	122	120	121	-1,09%		0,83%	
N° denuce di inizio attività/domande presentate		139	133	126	133	125	123	-7,29%		-1,60%	
N° attività economiche presenti sul territorio		1.344	1.376	1.374	1.365	1.350	1.360	-0,34%		0,74%	
Nuove attività economiche insediate		98	129	95	107	90	104	-3,11%		15,56%	
Attività economiche cessate		103	94	100	99	95	121	22,22%		27,37%	
N° commercio di vicinato		151	163	177	164	150	180	9,98%		20,00%	
N° attività commerciali (inclusi gli ambulanti)		168	167	160	165	150	152	-7,88%		1,33%	
N. attività produttive eccetto le industriali (artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi,sale giochi, discoteche, acconciatori-estetisti)		165	180	184	176	170	190	7,75%		11,76%	
N. fiere organizzate		2	2	2	2	3	3	50,00%		0,00%	
N. espositori delle fiere		360	363	367	363	490	496	36,51%		1,22%	
h apertura settimanale dello sportello		19	19	17	18	18,45	17	-7,27%		-7,86%	
N. ore lavoro		36	36	36	36	36	36	0,00%		0,00%	
Indici di Tempo											
Indici di Costo											
Costo del processo		€ 129.279,48	€ 178.694,41	€ 138.737,75	€ 148.903,88	€ 127.130,00	€ 120.547,95	-19,04%		-5,18%	
di cui: Costo personale coinvolto		€ 86.010,74	€ 88.752,10	€ 83.792,72	€ 86.185,19	€ 82.969,00	€ 81.990,00	-4,87%		-1,18%	
Indici di Qualità											
					0,00						
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo		Nominativo			
Bonavero Sandra	D2	100%	SPORTELLI UNICO			€ 21.966,00		COMUNITA' MONTANA			
Butera Patrizia	C3	100%									
Trombadore Giovanni	D4	20%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% di domande con esito positivo (N° denuce di inizio attività/domande con esito positivo/ N° denuce di inizio attività/domande presentate)					92,21%	96,00%	98,37%	2,37%	OK		
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					7,87%	6,67%	7,65%	0,98%	OK		
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					7,25%	7,04%	8,90%	1,86%	NOOK		
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					99,19%	100,00%	118,42%	18,42%	OK		
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					1,43%	1,35%	1,51%	0,00	OK		
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					50,93%	51,25%	47,22%	-4,03%	NOOK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 12,04	€ 10,11	€ 9,59	-€ 0,53	OK		
Indicatori di Qualità											
Analisi del risultato											
L'elevato scostamento rilevato tra il n. DIA/domande con esito positivo (122) e il n. DIA/domande presentate (139) nell'anno 2009 è dovuto al fatto che in tale anno si sono svolte le procedure del bando per l'assegnazione delle autorizzazioni per i Pubblici Esercizi. Questo ha prodotto il deposito di un elevato numero di domande, a fronte di un numero molto inferiore di autorizzazioni disponibili (successivamente rilasciate, non necessariamente nel corso dello stesso anno)											

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2012
Area/Settore/Centro di Responsabilità								
AMBIENTE ENERGIA								
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /biennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Ql. raccolta differenziata	36700,00	36910,00	34289,00	35966,33	35000,00	3433,72	-90,45%	-90,19%
Ql. totale RSU raccolti	25000,00	24600,00	58785,80	36128,60	22000,00	1970,35	-94,55%	-91,04%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	41,00	133,00	170,00	151,50	140,00	121,00	-20,13%	-13,57%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	7,00	13,00	7,00	10,00	10,00	16,00	60,00%	60,00%
Totale Ql. rifiuti (RSU + differenziata)	61700,00	61510,00	58785,80	60665,27	60000,00	5756,91	-90,51%	-90,41%
N° utenze servizio raccolta rifiuti	5847,00	6020,00	6264,00	6043,67	6282,00	6205,00	2,67%	-1,23%
N° controlli effettuati	6,00	12,00	19,00	15,50	20,00	30,00	93,55%	50,00%
Kmq. Territorio	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° illeciti ambientali accertati	0,00	2,00	3,00	2,50	3,00	3,00	20,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	10,00	-16,67%	-16,67%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3,50	3,00	2,00	2,50	2,00	2,00	-20,00%	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	2,50	2,50	3,00	2,75	3,00	3,00	9,09%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	n.d.	15,00	30,00	30,00	90,00	90,00	200,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo (campo aggiunto per costo complessivo interventi nel campo ecologico)					€ 2.431.456,00	€ 2.504.692,30	13,33%	3,01%
di cui:								
a) Costo personale coinvolto	€ 37.864,30	€ 38.038,11	€ 42.686,94	€ 39.529,78	€ 37.821,00	€ 37.559,00	-4,99%	-0,69%
b) costo servizio RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI (da c/economico per TARSU)	€ 2.217.433,23	€ 2.231.434,41	€ 2.181.624,68	€ 2.210.164,11	€ 2.159.236,57	€ 2.161.819,74		
Proventi servizio raccolta rifiuti (IDEM)	€ 2.212.705,13	€ 1.988.245,49	€ 1.987.010,40	€ 2.062.653,67	€ 2.014.400,00	€ 2.060.063,83	-0,13%	2,27%
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 6.765,00	€ 10.125,00	€ 16.125,34	€ 13.125,17	€ 10.000,00	€ 7.613,54	-41,99%	-23,86%
Costi raccolta differenziata	755.023,79	€ 796.603,21	€ 795.028,67	€ 782.218,56	€ 786.287,00	€ 786.287,00	0,52%	0,00%
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	35	50	50	50,00		50	0,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	33	45	40	42,50		50	17,65%	#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		€ 2.023.836,07	ACSEL SPA		
Bruna Borca	C	55%	SERVIZI CONSORTILI		€ 27.044,52	CADOS		
Renata Olivero	D	20%	SMALTIMENTO SFALCI VERDE PUBBLICO		€ 30.000,00	VARI		
			GESTIONE DISCARICA CONSORTILE		(compreso in costo smaltimento: compenso girato dall'acSel)	ARFORMA Spa		
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /Totale ql rifiuti)				59,29%	58,33%	59,65%	1,31%	OK
% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)				6,60%	7,14%	13,22%	6,08%	NOOK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				10,04	9,55	0,93	-8,62	OK
n. medio di controlli ambientali per km (n. controlli effettuati/ kmq territorio)								
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				16,13%	15,00%	10,00%	-0,05	OK

performance
migliorativa

Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	12,00	12,00	10,00	-2,00	NOOK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,50	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	2,75	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	30,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio QI (costo del processo/ ql. totali raccolti)	€ 36,43	€ 40,52	€ 435,08	€ 394,55	NOOK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	93,33%	82,85%	82,25%	-0,60%	NOOK
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti)	€ 341,29	€ 320,66	€ 332,00	€ 11,34	NOOK
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 86,63	€ 71,43	€ 62,92	-€ 8,51	OK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 11,93	€ 33,18	€ 35,36	€ 2,18	NOOK
Costo per ql. delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 21,75	€ 22,47	€ 228,99	€ 206,52	NOOK
Indicatori di Qualità					
% di intervento su disservizi segnalati (n. interventi effettuati/ n. disservizi segnalati)	85,00%		100,00%	100,00%	OK
n. reclami	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					

Obj di
processo

Obiettivo di processo Misurazione della performance										ANNO	2012
Area/Settore/Centro di Responsabilità											
AMMINISTRATIVA											
Processo 5											
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica											
Finalità del Processo											
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi, assegni di studio) secondo criteri di qualità e di professionalità.											
Stakeholder											
Studenti, famiglie ed insegnanti											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575					
N° alunni materne ed elementari	735	729	755	740	755	750	1,40%	-0,66%			
N° alunni materne, elementari e medie	1026	1015	1045	1029	1040	1045	1,59%	0,48%			
N° domande refezione scolastica accolte	645	635	710	663	720	715	7,79%	-0,69%			
N° domande refezione scolastica presentate	645	635	710	663	720	715	7,79%	-0,69%			
N° Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)	677	660	750	696	760	760	9,25%	0,00%			
N° pasti	72.461,00	80.914,00	84800	79.391,67	84.900,00	86387	8,81%	1,75%			
N° morosi refezione scolastica (tutti rientrati dopo procedura solleciti)	75	68	70	71	80	45	-36,62%	-43,75%			
N° domande per assegni di studio presentate	327	380	402	370	420	365	-1,26%	-13,10%			
N° domande per assegni di studio accolte	304	368	402	358	420	335	-6,42%	-20,24%			
N° domande accolte trasporto scolastico	50	52	54	52	60	58	11,54%	-3,33%			
N° domande presentate trasporto scolastico	50	52	54	52	60	58	11,54%	-3,33%			
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	1301	1306		869			-100,00%	#DIV/0!			
N° domande centri estivi accolte	190	200	200	197	200	205	4,24%	2,50%			
N° domande centri estivi presentate	216	218	210	215	235	225	4,81%	-4,26%			
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
Indici di Costo/Provento											
Costo del processo	€ 691.085,78	€ 770.099,74	€ 731.039,79	€ 730.741,77	€ 747.620,00	€ 741.599,72	1,49%	-0,81%			
di cui Costo personale coinvolto	€ 172.624,01	€ 171.202,61	€ 155.383,34	€ 166.403,32	€ 154.326,00	€ 153.678,00	-7,65%	-0,42%			
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 245.370,06	€ 250.687,38	€ 239.223,21	€ 245.093,55	€ 252.000,00	€ 228.835,34	-6,63%	-9,19%			
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 406.483,73	€ 480.321,75	€ 532.663,59	€ 473.156,36	€ 485.010,00	€ 547.660,77	15,75%	12,92%			
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 10.380,69	€ 9.867,15	€ 7.642,79	€ 9.296,88	€ 8.000,00	€ 5.067,37	-45,49%	-36,66%			
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 97.350,91	€ 115.440,24	€ 120.216,25	€ 111.002,47	€ 125.546,00	€ 126.426,73	13,90%	0,70%			
Proventi di competenza centri estivi	€ 22.567,50	€ 23.552,50	€ 20.435,00	€ 22.185,00	€ 22.000,00	€ 14.477,50	-34,74%	34,19%			
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 54.639,58	€ 57.478,25	€ 57.791,82	€ 56.636,55	€ 52.587,00	€ 53.027,18	-6,37%	0,84%			
Spesa di competenza per assegni di studio	€ 45.191,00	€ 65.468,27		€ 36.886,42	€ 0,00	€ 3.881,00	-89,48%	#DIV/0!			
€ contributi da Enti terzi	€ 37.154,80	€ 36.013,12	€ 42.532,00	€ 38.566,64	€ 0,00	€ 3.881,00	-89,94%	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
GIUSEPPE ANTONUCCI	orario ridotto	65%									
ALDO CASTELLI	D	20%	FORNITURA PASTI A SC.ELEM.		€ 267.917,07		EUTOURIST				
LUISELLA CERETTA	C	10%	TRASPORTI SCOLASTICI		€ 97.035,59		A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.				
INES GIORDA	D	15%	VEICOLAZIONE PASTI		€ 26.420,00		LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE				
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	3%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE		€ 16.638,39		PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS				
CIMAZ ELENA	B	100%	gestione ALUNNI DURANTE PASTI		€ 2.500,00		personale A.T.A.				
DANIELE DURANDO	B	100%	ANALISI LABORATORIO E VERIFICA IGIENICO SANITARIA								
RAFFAELA IERARDI	B	100%	REFEZIONE ANNO SCOL. 2010/2011		€ 6.490,43		ALCHIM SAS				
ANTONIETTA MELE	B (part-time)	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi		€ 28.595,84		CEMEA DEL PIEMONTE - COOP. SOCIALE				
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)				89,68%	95,36%	95,33%	-0,03%	NOOK			
% 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.)				96,84%	100,00%	91,78%	-8,22%	NOOK			
% 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)				5,06%	5,77%	5,55%	-0,22%	NOOK			
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				91,61%	85,11%	91,11%	6,00%	OK			
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e/ popolazione 3-13 anni)				22,63%							
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				7,79%	8,16%	4,60%	-3,56%	NOOK			
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura della refezione scolastica				51,80%	51,96%	41,78%	-10,17%	NOOK			
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)				€ 5,96	€ 5,71	€ 6,34	€ 0,63	NOOK			
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza/ utenti)				€ 680,15	€ 638,17	€ 720,61	€ 82,44	NOOK			
Spesa unitaria per assegni di studio (spesa di competenza/ N° domande per assegni di studio accolte)				€ 103,03	€ 0,00	€ 11,59	€ 11,59	NOOK			
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				8,38%	6,37%	4,01%	-2,36%	OK			
Costo al Km del trasporto scolastico (spesa di competenza/km percorsi)				€ 2,52	€ 2,85	€ 2,87	€ 0,02	NOOK			
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				39,17%	41,84%	27,30%	-14,53%	OK			
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)				€ 287,98	€ 262,94	€ 258,67	€ 4,27	OK			
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione				€ 33,62	€ 37,04	€ 38,91	€ 1,87	NOOK			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)											
Indicatori di Qualità											
n. reclami				0,00	0,00	0,00	0,00%	OK			
Analisi del risultato											
Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro. Il differenziale delle domande ricevute e domande accolte per gli assegni di studio è legato alla completezza della documentazione presentata. Tutti i casi di morosità nel pagamento delle tariffe dei servizi sono rientrate con intervento diretto dell'ufficio, senza procedere a formale iscrizione a ruolo. 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.											

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI CIVILI E DI SUPPORTO						
Servizio		Servizi Demografici						
Ufficio/Centro di Costo		Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE						
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Ore apertura settimanale	24,75	24,75	19,25	22,92	19,25	19,25	-16,00%	0,00%
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	0,00%	0,00%
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	5114,00	4006,00	5671,00	4930,33	4800,00	6179,00	25,33%	28,73%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	447,00	432,00	471,00	450,00	450,00	500,00	11,11%	11,11%
n. certificati	3859,00	4281,00	5155,00	4431,67	4500,00	5801,00	30,90%	28,91%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 164.562,97	€ 166.568,03	€ 197.183,24	€ 176.104,75	€ 144.374,00	€ 141.698,73	-19,54%	-1,85%
di cui Costo personale coinvolto	€ 132.045,91	€ 133.515,05	€ 124.443,57	€ 130.001,51	€ 123.168,00	€ 121.810,00	-6,30%	-1,10%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Elisa Grande	c	55%						
Tiziana Angilletta	c	10%						
Maria Luisa Allais	c	95%						
Marina Fiore	c	95%						
Andrea Versino	b	70%						
Luigi Zizzari	d	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				63,66%	53,47%	53,47%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				0,40	0,38	0,49	10,95%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 14,25	€ 11,49	€ 11,27	€ 0,22	OK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 35,72	€ 30,08	€ 22,93	€ 7,15	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 39,74	€ 32,08	€ 24,43	€ 7,66	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il valore atteso del costo di processo e del costo medio a pratica comprende le spese straordinarie inerenti il censimento generale della popolazione decennale.								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità								
POLIZIA LOCALE								
Processo 7								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
Stakeholder								
Cittadini e utenti della strada								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Km strade territorio	96	101	101,00	99	101,00	101,00	1,68%	0,00%
N. agenti *	7,00	8,00	6,13	7,04	7,50	7,75	10,03%	3,33%
N. ore di attività di controllo stradale	5720,00	6760,00	5040,00	5840,00	5840,00	6440,00	10,27%	10,27%
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	110,00	130,00	76,00	105,33	105,00	124,00	17,72%	18,10%
N. ore attività complessive pl settimanali	209,01	222,34	152,00	194,45	195,00	202,00	3,88%	3,59%
N. ore di vigilanza serale	207,00	165,00	177,25	183,08	183,00	229,50	25,35%	25,41%
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	137,50	162,50	121,15	140,38	140,00	145,00	3,29%	3,57%
N. ore vigilanza sul territorio	7150,00	8450,00	6300,00	7300,00	7300,00	7540,00	3,29%	3,29%
N. sinistri	30,00	72,00	32,00	44,67	32,00	27,00	-39,55%	-15,63%
N. controlli C.d.S.	8631,00	10901,00	8200,00	9244,00	9240,00	10240,00	10,77%	10,82%
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	436,00	511,00	420,00	455,67	400,00	425,00	-6,73%	6,25%
N. violazioni globali al C.d.S.	1639,00	2078,00	1888,00	1868,33	1800,00	1843,00	-1,36%	2,39%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	23,00	25,00	30,00	26,00	31,00	34,00	30,77%	9,68%
Popolazione 25-64 anni	7059,00	7105,00	7131,00	7098,33		7047,00	-0,72%	#DIV/0!
N. intrvnti di Protezione Civile richiesti	102,00	92,00	98,00	97,33	97,00	92,00	-5,48%	-5,15%
N. interventi di Protezione Civile effettuati	102,00	92,00	98,00	97,33	97,00	92,00	-5,48%	-5,15%
N. abusi accertati su cantieri, attività produttive ed edilizie	31,00	22,00	35,00	29,33	30,00	25,00	-14,77%	-16,67%
N. controlli effettuati su attività produttive ed edilizie	240,00	282,00	270,00	264,00	260,00	343,00	29,92%	31,92%
N. controlli attività produttive	214,00	250,00	235,00	233,00	230,00	291,00	24,89%	26,52%
N. attività produttive	1344,00	1376,00	1374,00	1364,67	1350,00	1360,00	-0,34%	0,74%
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	26,00	32,00	54,00	37,33	37,00	52,00	39,29%	40,54%
N. attività edilizie	127	170	168,00	155,00	155		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni attività edilizie	14,00	13,00	30,00	19,00	19,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive	42,00	30,00	35,00	35,67	35,00	25,00	-29,91%	-28,57%
N. notifiche effettuate	1986,00	1439,00	1528,00	1651,00	1250,00	1603,00	-2,91%	28,24%
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1914,00	1982,00	1815,00	1903,67	1400,00	1473,00	-22,62%	5,21%
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, attività edilizie e produttive (gg) (esclusi tempi di terzi)	210,00	180,00	180,00	190,00	180,00	180,00	-5,26%	0,00%
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	€ 191.959,62	€ 162.065,49	€ 193.368,08	€ 182.464,40	€ 190.000,00	€ 149.843,05	-17,88%	-21,14%
Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (Solo entrate correnti)	€ 19.410,20	€ 22.599,09	€ 22.652,61	€ 21.553,97	€ 20.500,00	€ 37.287,47	73,00%	81,89%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 58.638,48	€ 69.361,39	€ 9.901,07	€ 45.966,98	€ 10.000,00	€ 10.094,55	-78,04%	0,95%
Importo finanziamenti da altri Enti (contributi per opere alluvionali)	€ 51.000,00	€ 1.000.000,00		€ 350.333,33			-100,00%	#DIV/0!
Spese correnti di Protezione Civile	€ 12.502,32	€ 11.470,00	€ 18.046,89	€ 14.006,40		€ 17.308,75	23,58%	#DIV/0!
Costo del processo	€ 661.797,13	€ 713.294,31	€ 618.563,17	€ 664.551,54	€ 641.914,00	€ 632.975,82	-4,75%	-1,39%
di cui Costo personale coinvolto	€ 431.269,72	€ 456.593,52	€ 410.343,98	€ 432.735,74	€ 421.300,00	€ 416.837,00	-3,67%	-1,06%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	44,00	17,00	10,00	23,67	10,00	7,00	-70,42%	-30,00%
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	3,00	0,00	0,00	1,00		0,00	-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
CARMELO ROMEO	D4	100%	supporto servizi vigilanza territoriale in convenzione	€ 32.550,00	vigili esterni**
VANNI COMBETTO	D2	100%	gestione servizio contravvenzioni	€ 10.505,10	Maggioli Spa
MONICA BLANDINO	C4	100%	visure telematiche	€ 989,61	Motorizzazione civile
PAOLA GUIFFRE	C3	100%	assistenza alunni progetto "Piedibus"	€ 27.197,14	Progetto vita coop.sociale onlus
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% - da giugno	canile consortile	€ 22.270,44	ACSEL Spa
BARBARA COMBETTO	C2	100%	sorveglianza stabili comunali	€ 17.242,56	telecontrol Vigilanza Spa
HORDILA' MIHAELA	C1	100% - da ottobre	salvaguardia pubblica		corpo volontari VVF
PAOLO GIORDANO	B3	100%			
ANTONIETTA SGOBBO	C4	100%			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	54,17%	53,85%	61,39%	7,54%	OK
n. medio di controlli C.d.S. all'ora (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	1,58	1,58	1,59	0,79%	OK
n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	58,79	57,82	63,76	594,06%	OK
Indice di sicurezza stradale n. sinistri	44,67	32,00	27,00	-500,00%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	24,39%	22,22%	23,06%	0,84%	OK
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	72,20%	71,79%	71,78%	-0,01%	NOOK
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	2,51%	2,51%	3,04%	0,54%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	1755,18	1676,00	1622,58	-5341,94%	NOOK
% di abusivismo accertato (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	11,11%	11,54%	7,29%	-4,25%	OK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	17,07%	17,04%	21,40%	4,36%	OK
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	24,09%	23,87%		-23,87%	NOOK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)	0,37%		0,48%	0,48%	OK
Efficacia della Protezione Civile (N. intrvnti di Protezione Civile effettuati/ N. intrvnti di Protezione Civile richiesti)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata (min) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	190,00	180,00	180,00	0,00	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	0,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale/n. infrazioni)	€ 97,66	€ 105,56	€ 81,30	-€ 0,24	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)	€ 604,32	€ 585,71	€ 1.491,50	€ 9,06	OK
Valore medio sanzioni su attività edilizie (proventi di competenza/N. sanzioni attività edilizie)	€ 2.419,31	€ 526,32		-€ 5,26	NOOK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 33,53	€ 33,53	€ 34,65	€ 0,01	NOOK
% di copertura spese di protezione civile (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	€ 25,01		€ 0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità					
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	1,27%	0,56%	0,38%	-0,18%	OK
% contestazioni sui controlli attività produttive (n. ricorsi accolti/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)	2,80%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 8								
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani								
Finalità del Processo								
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo								
Stakeholder								
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	45,00	45,00	65,00	51,67	65,00	75,00	45,16%	15,38%
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	2430,00	2430,00	3510,00	2790,00	3510,00	4050,00	45,16%	15,38%
N° giovani residenti (14-25 anni)	-	-	0,00	-			#DIV/0!	#DIV/0!
N° bambini/giovani utenti (10-25 anni)	847,00	840,00	840,00	842,33	840,00	840,00	-0,28%	0,00%
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani)	3.240,00	3.780,00	4000,00	3.890,00	4.000,00	4000,00	2,83%	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)	€ 239.291,99	€ 306.278,87	€ 366.177,77	€ 303.916,21	€ 542.780,00	€ 453.741,76	49,30%	-16,40%
di cui Costo personale coinvolto	€ 12.483,32	€ 13.009,77	€ 11.512,52	€ 12.335,20	€ 11.408,00	€ 11.971,00	-2,95%	4,94%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 5.686,30	€ 54.850,40	€ 46.260,20	€ 35.598,97	€ 50.743,00	€ 32.272,00	-9,35%	-36,40%
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%	Volontaria Servizio Civ. locale	8.000,00	vari			
Luisella CERETTA	C	15%	gestione ex IPIM	5.489,00	Comunità Montana			
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	1%	gestione asilo nido	18.800,00	Comunità Montana			
			Sportello genitori	5.242,00	Ulisse - centro psicologico salute			
			Gestione politiche giovanili	28.647,71	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))								
n. medio di presenze giornaliere (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)				36,02	37,04	37,04	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))				€ 360,80	€ 646,17	€ 540,17	-€ 106,00	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				11,71%	9,35%	7,11%	-2,24%	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 21,70	€ 39,14	€ 33,52	-€ 5,63	OK
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 I dati relativi all'Informagiovani informalavoro sono relativi ad un'apertura trisettimanale per 12 mesi all'anno.								

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità <div>ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA</div>									
Processo 9									
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)									
Finalità del Processo									
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare									
Stakeholder									
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575			
n. immobili locati	24	24	23	24	23		-100,00%	-100,00%	
n. totale immobili locabili	31	31	31	31	31		-100,00%	-100,00%	
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
n.concessioni rilasciate (TOSAP permanente)	0	3	1	1	0	1	-25,00%	#DIV/0!	
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)	0	3	1	1	0	3	125,00%	#DIV/0!	
n. autorizzazioni rilasciate (x 2012 = n. 143 per TOSAP varia)	319	264	258	280	250	250	-10,82%	0,00%	
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2012 = n.146 per TOSAP varia di cui 3 con diniego)	320	267	271	286	250	253	-11,54%	1,20%	
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)	€ 164.908,28	€ 166.531,52	€ 183.884,64	€ 171.774,81	€ 218.888,00	€ 214.103,63	24,64%	-2,19%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 90.681,74	€ 87.416,10	€ 84.377,22	€ 87.491,69	€ 73.533,00	€ 75.610,00	-13,58%	2,82%	
provento complessivo locazione	€ 89.372,08	€ 90.553,44	€ 98.158,23	€ 92.694,58	€ 103.100,00	€ 106.837,10	15,26%	3,62%	
Valore complessivo immobili (edifici + terreni)	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00		€ 29.083.807,00	0,00%	#DIV/0!	
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (compresi sovracani derivaz.acque,canone imp.pubblicitari,tosap,cimitero,rimborsi e varie)	€ 363.606,13	€ 383.039,21	€ 424.614,82	€ 390.420,05	€ 348.611,00	€ 487.180,82	24,78%	39,75%	
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			
Paolo Caligaris	D	10%	gestione servizio idrico/ fognario		€ 0,00	GRUPPO SMAT			
Mauro Paradisi	D	10%	gestione centro "La fabbrica"		€ 0,00	Fondazione Casa di carità arti e mestieri/ Il Disnè			
Liliana Facciolo	D	20%	gestione campeggio		€ 0,00	Gest Camp			
			spazi pubblicitari		€ 0,00	AVIP Spa - HI COM SRL			
Mattia Vella	C	10%	casa per ferie		€ 0,00	assoc. Pplaf			
Susanna Mollar	D	10%	centro nautico		€ 0,00	centro velico Avigliana a.s.d.			
Michele Bonaudo	C	50%	distribuzione Gas		€ 0,00	Soc.Italiana per il gas			
Livia Solimeno	C	10%							
Giovanni Trombadore	D	20%							
Ines Giorda	D	15%							
Aldo Castelli	D	15%							
Piera Nembrini	C	20%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				76,34%	74,19%		-74,19%	NOOK	
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				100,00%		33,33%			
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				98,02%	100,00%	98,81%	-1,19%	NOOK	
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)				-€ 25,18	-€ 18,52	-€ 30,21	€ 11,69	OK	
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. immobili locati)				€ 3.916,67	€ 4.482,61		€ 4.482,61	NOOK	
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 2.815,98	€ 3.588,33	€ 3.509,90	€ 78,43	OK	
Valore immobili al mq. (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 35,48	€ 0,00	€ 35,48	€ 35,48	OK	
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				227,29%	159,26%	227,54%	68,28%	OK	
Indicatori di Qualità									
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)				38,80%	37,70%	0,00%	-37,70%	NOOK	
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 10								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Utenti iscritti	4269	4549	4750	4523	5000	5208	15,15%	4,16%
N. prestiti	12334	12081	13000	12472	13200	13240	6,16%	0,30%
H apertura settimanale	20,00	21,00	21,00	20,67	21,00	21,00	1,61%	0,00%
Patrimonio	15649	17562	18000	17070	18400	20079	17,63%	9,13%
n. prestiti con prenotazione on line	0	190	550	550	600	690	25,45%	15,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 112.568,16	€ 115.452,98	€ 96.793,00	€ 108.271,38	€ 86.776,00	€ 85.878,32	-20,68%	-1,03%
di cui Costo personale coinvolto	€ 58.595,06	€ 57.151,52	€ 53.557,81	€ 56.434,80	€ 53.337,00	€ 51.712,00		
Spesa acquisto libri	€ 6.530,13	€ 6.999,15	€ 6.500,00	€ 6.676,43	€ 5.615,00	€ 6.217,14	-6,88%	10,72%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Gabriella 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)				36,58%	39,78%	41,42%	1,64%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)				2,76	2,64	2,54	-0,10	NOOK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				57,41%	58,33%	58,33%	0,00%	OK
% Prenotazione on-line (solo dal 2010) (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				4,41%	4,55%	5,21%	0,67%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 8,68	€ 6,57	€ 6,49	-€ 0,09	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 8,76	€ 6,90	€ 6,83	-€ 0,07	OK
% 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)				6,17%	6,47%	7,24%	€ 0,01	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
La Biblioteca Civica di Avigliana è la più ricca di libri di tutta la Valle di Susa in dotazione libraria, osserva il maggior orario di apertura, offre il servizio di consultazione internet per gli utenti ed è stata proposta quale sede possibile di Biblioteca Centro Rete per un'eventuale sub-sistema bibliotecario, effettua il prestito interbibliotecario e concede il prestito anche ai cittadini di altri comuni (SE QUESTO NON VALE UN'INDAGINE DI PIENA SODDISFAZIONE, VISTO ANCHE L'AUMENTO - E NON LA DIMINUIZIONE - DEL NUMERO DI UTENTI ISCRITTI, ALLORA, DATO CHE NON SIAMO OBBLIGATI, POTRO' SCEGLIERE DI INTERROMPERE TUTTI I SERVIZI EXTRA E RIDURRE L'ORARIO A 15 ORE (MINIMO PREVISTO DALLE NORME).								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Processo 11								
Gestire la comunicazione istituzionale								
Finalità del Processo								
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. notiziari pubblicati nell'anno	3	2	2	2	2	1	-57,14%	-50,00%
N. copie dei notiziari inviate (totale)	16500	11000	11400	12967	11500	5500	-57,58%	-52,17%
N. pubblicazioni sul Sito Internet	95	120	130	115	120	255	121,74%	112,50%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 36.677,98	€ 39.515,29	€ 107.336,21	€ 61.176,49	€ 27.671,00	€ 29.867,00	-51,18%	7,94%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.499,43	€ 7.700,92	€ 7.099,69	€ 7.433,35	€ 7.043,00	€ 7.111,00	-4,34%	0,97%
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		€ 3.100,00	B.J. Consulting srl		
Ines Giorda	D	5%	gestione piano comunicazioni		€ 18.000,00	Gallo E./ Pacchiardo G.		
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)				104,89%	91,49%	43,74%	-47,75%	NOOK
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				9,58	10,00	21,25	11,25	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 4,95	€ 2,20	€ 2,38	€ 0,17	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il numero di invi del giornalino periodico è diminuito nel 2010 a seguito delle disposizioni di legge che hanno imposto una riduzione delle spese di pubblicità/comunicazione.								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA						
Processo 12								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
Kmq territorio	0,00	0,00	0,00	0,00	23,25	23,25		
Kmq edificati **	n.d.	1,30		0,00				
Mq recupero edifici esistenti **	n.d.	818,00	2211,00	2211,00	1000,00	2590,00	17,14%	159,00%
Mq nuove edificazioni **	n.d.	2410,00	4725,00	4725,00	500,00	1118,00	-76,34%	123,60%
kmq terreno non edificabili **	n.d.	16,68	16,68	16,68	16,68	16,68	0,00%	0,00%
N. piani attuativi approvati	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	-50,00%	-66,67%
N. piani attuativi presentati	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	2,00	-50,00%	0,00%
N° aree concesse ***	3,00	0,00	1,00	1,33	3,00	1,00	-25,00%	-66,67%
N° aree edificabili totali *	117,00	117,00	117,00	117,00	119,00	119,00	1,71%	0,00%
N. unità operative del processo	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)(gg)	50	70	122	80,67	150		-100,00%	-100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)	120	120	73	104,33	120	98	-6,07%	-18,33%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 137.143,45	€ 129.311,46	€ 151.557,43	€ 139.337,45	€ 88.343,00	€ 109.353,61	-21,52%	23,78%
di cui Costo personale coinvolto	€ 104.112,02	€ 69.468,43	€ 62.246,77	€ 78.609,07	€ 66.311,00	€ 61.628,00	-21,60%	-7,06%
costi di progettazione interna	€ 15.589,00	€ 978,00	€ 2.256,60	€ 6.274,53	5.000,00	€ 4.500,00	-28,28%	-10,00%
costi di progettazione totale	€ 44.034,00	€ 56.776,00	€ 18.421,60	€ 39.743,87	€ 45.000,00	€ 30.000,00	-24,52%	-33,33%
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		€ 10.000,00		NEMEA SISTEMI SRL	
Andrea CALLEGARI	C3	20	progettazione varianti PRGC n. 47 e 48		€ 40.000,00		Arch. BIANCHI - MALACRINO	
Dario BELTRAME	C2	10						
Laura NEIROTTI	C3	20						
Pelle PATRIZIA	C3	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (kmq edificati/kmq territorio)				#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				46,79%	200,00%	231,66%	31,66%	OK
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				#DIV/0!	71,74%	71,74%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				50,00%	150,00%	50,00%	-100,00%	NOOK
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				1,14%	2,52%	0,84%	-1,68%	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)				80,67	150,00	0,00	-150,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)				104,33	120,00	98,00	-22,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 11,27	€ 7,03	€ 8,70	€ 1,67	NOOK
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)				15,79%	11,11%	15,00%	€ 0,04	OK
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	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>ECONOMICO FINANZIARIA</div> <div>Servizio contabilità e bilancio</div>						
Processo 13								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Stakeholder								
Amministratori /Funzionari								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
n. variazioni di capitoli di bilancio (da stampa elenco var.peg comp+plur. + nel 2012 tutti peg x revisione globale a seguito elez.)	441	267	390	366	1300	1340	266,12%	3,08%
n. tot. Capitoli (da estr.excel rendiconto) (x 2012= 210 E + 753 S)	1052	980	920	984	950	963	-2,13%	1,37%
n. correzioni effettuate (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	n.d.	131	0	100	107	#DIV/0!	7,00%
n. atti pervenuti (delibere/ determine/buoni ord. e econ./atti liq)	2355	2533	2318	2402	2300	1896	-21,07%	-17,57%
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)	2579	2774	2565	2636	2500	2957	12,18%	18,28%
totale delibere	458	490	494	481	450	436	-9,29%	-3,11%
N° richieste evase (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	n.d.	960	0	1100	990	#DIV/0!	-10,00%
N° richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	n.d.	965	0	1120	1000	#DIV/0!	-10,71%
N° dipendenti del processo	3,2	3,55	3,6	3,45	3,6	3,6	4,35%	0,00%
Numero mandati emessi	6149	6416	6475	6347	5200	5609	-11,62%	7,87%
Numero reversali emesse	3378	4246	5713	4446	4950	5366	20,70%	8,40%
Numero impegni registrati	2552	2725	2513	2597	2000	2031	-21,78%	1,55%
Numero accertamenti registrati	720	1005	970	898	750	810	-9,83%	8,00%
N. dipendenti totali	0,00	0,00	60,64	20,21	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N. complessivo movimentazioni	12.799,00	14.392,00	15.671,00	14287,33	12.900,00	13.816,00	-3,30%	7,10%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	3	2	2	2,33	2	2	-14,29%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	95,00%	95,00%	97,00%	95,67%	97,00%	97,00%	1,39%	0,00%
Tempo medio dell'emissione della reverse 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)	51	59	52	54	70	59	9,26%	-15,71%
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	10	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 196.678,81	€ 203.253,29	€ 170.225,50	€ 190.052,53	€ 186.919,00	€ 188.102,36	-1,03%	0,63%
di cui Costo personale coinvolto	€ 155.583,76	€ 156.667,53	€ 147.549,20	€ 153.266,83	€ 147.550,00	€ 149.649,00	-2,36%	1,42%
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	€ 19.319,53	€ 16.298,43	€ 6.349,84	€ 13.989,27	€ 6.000,00	€ 3.868,59	-72,35%	-35,52%
Spese correnti	€ 6.399.600,11	€ 6.566.619,61	€ 9.554.610,38	€ 7.506.943,37	€ 8.575.770,00	€ 8.817.978,13	17,46%	2,82%
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		€ 9.208,98		ENTI REV SRL	
SANTIN Clara	C	50%						
SOLIMENO Livia	C	65%						
BUSSI Cristina	C	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				37,20%	136,84%	139,15%	2,31%	NOOK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)				0,00%	4,35%	5,64%	1,30%	NOOK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				#DIV/0!	98,21%	99,00%	0,79%	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				17,07%			0,00%	OK
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)				4141,26	3583,33	3837,78	254,44	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)				2,33	2,00	2,00	-	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				95,67%	97,00%	97,00%	0,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)				5	5	5	0	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)				54	70	59	-11	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (gg)				10	10	10	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 15,37	€ 14,87	€ 14,96	€ 0,09	NOOK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)				€ 9.402,34			€ 0,00	OK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)				0,19%	0,07%	0,04%	-0,03%	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA							
	Servizio							
	Ufficio							
Processo 14								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale nazionale e internazionale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.								
Stakeholder								
Persone in difficoltà economica e sociale								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. richieste contributo accolte (indigenza,esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tarsu ,maternità e nucleo familiare)	116	123	133	124	180	328	164,52%	82,22%
N. richieste contributi presentate ammissibili	116	123	133	124	180	328	164,52%	82,22%
N. richieste contributi presentate	116	127	145	129	160	341	163,66%	113,13%
N° unità operative del processo	0,6	0,6	0,6	1			-100,00%	#DIV/0!
N° progetti presentati alla Regione	1	1	2	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° progetti finanziati dalla Regione	1	1	0	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	6	8	10	8,00	10	10	25,00%	0,00%
N° borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	6	8	10	8	10	10	25,00%	0,00%
N° domande sostegno locazione accolte	39	54	0	31	75	34	9,68%	-54,67%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	62	71	0	44	75	34	-23,31%	-54,67%
N. soggetti beneficiari contributi	155,00	167,00	175	166	175	295	78,07%	68,57%
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	€ 566.926,14	€ 633.637,36	€ 529.869,15	€ 576.810,88	€ 618.321,00	€ 643.670,79	11,59%	4,10%
di cui Costo personale coinvolto	€ 26.472,29	€ 24.017,76	€ 23.230,08	€ 24.573,38	€ 22.777,00	€ 22.939,00	-6,65%	0,71%
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 432.723,12	€ 451.858,11	€ 478.595,54	€ 454.392,26	€ 435.302,00	€ 438.524,78	-3,49%	0,74%
importo contributi erogati	€ 478.067,88	€ 509.879,48	€ 365.767,76	€ 451.238,37	€ 477.302,00	€ 479.971,83	6,37%	0,56%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 79.765,48	€ 99.088,87	€ 51.273,61	€ 76.709,32	€ 42.000,00	€ 41.447,05	-45,97%	-1,32%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
* Laura FROLA	C (p-time)	30%	informagiovani		€ 0,00		Comunità Montana	
Aldo CASTELLI	D	5%	gestione fondo sociale morosità		€ 544,50		A.T.C. - Agenzia territoriale casa	
Luisella CERETTA	C	10%	cantieri lavoro		€ 0,00		Comunità Montana	
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	15%	ASSISTENZA SOCIALE E/O DOMICILIARE		€ 349.328,00		CONISA VALLE SUSÀ	
			borse lavoro/tirocini in campo sociale		€ 7.729,03		vari	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				100,70%	91,20%	91,36%	0,16%	OK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% 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)				69,92%	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)				€ 2.723,77	€ 2.727,44	€ 1.627,02	-€ 1.100,42	OK
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)				€ 3.481,76	€ 3.533,26	€ 2.181,93	-€ 1.351,33	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti)/ popolazione)				€ 40,45	€ 45,85	€ 47,89	€ 2,04	NOOK
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)				13,30%	6,79%	6,44%	-0,35%	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
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 progetti di solidarietà internazionali non sono stati più presentati in quanto la Regione Piemonte ha soppresso i capitoli di spesa. * La signora Laura Frola usufruisce del congedo per maternità a partire dal 29 febbraio 2012 . Si prevede il suo rientro a partire dal 1° dicembre 2012.								

Obiettivo di processo										ANNO	2012
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE Servizio Contabilità, tributi e polizia locale									
Processo 15											
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative											
Finalità del Processo											
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini											
Stakeholder											
Amministratori/ Contribuenti											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575					
N. morosi (dati del solo anno di riferimento senza anni prec.)(media annua ruolo TAR SU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TAR SU accert.)	1075	1173	1599	1282	2000	1331	3,80%	-33,45%			
N. contribuenti (ICI/ TAR SU/IMU)	12761	12965	13237	12988	20182	20545	58,19%	1,80%			
N. morosi ICI	64	0	45	36	20	27	-25,69%	35,00%			
n. Contribuenti ICI	6936	6945	6970	6950	6950	6970	0,28%	0,29%			
N. morosi IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO					100	100		0,00%			
n. Contribuenti IMU (CAMPO AGGIUNTO)					6950	7261		4,47%			
Totale recupero evasione ICI (solo attività accertamento)	€ 32.751,53	€ 154.770,24	€ 119.195,30	€ 102.239,02	€ 100.000,00	€ 52.499,87	-48,65%	-47,50%			
Totale Entrate ICI (compresa ordinaria)	€ 1.815.348,56	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 2.015.407,05	€ 100.000,00	€ 96.544,87	-95,21%	-3,46%			
Toale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO)					€ 3.150.000,00	€ 3.068.666,18		-2,58%			
Totale recupero evasione TAR SU (solo attività accertamento e solo	€ 162.640,02	€ 679.375,55	€ 1.039.600,55	€ 627.205,37	€ 420.000,00	€ 223.075,38	-64,43%	-46,89%			
Totale Entrate TAR SU (compresa ordinaria)	€ 1.952.794,42	€ 2.671.538,51	€ 3.137.555,01	€ 2.587.295,98	€ 2.434.400,00	€ 2.279.823,83	-11,88%	-6,35%			
Totale entrate imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito)	€ 45.805,33	€ 42.968,82	€ 34.515,53	€ 41.096,56	€ 43.000,00	€ 29.272,51	-28,77%	-31,92%			
N. sanzioni a ruolo	482	310	424	405	332+27	359	-11,43%	#VALORE!			
N. sanzioni emesse	1681	2108	1923	1904	1800	1868	-1,89%	3,78%			
N. verbali incassati (non rilevabile da parte del comando polizia locale)	n.d.	n.d.	328	n.d	n.d		#VALORE!	#VALORE!			
N. verbali emessi	478	541	455	491	400	425	-13,50%	6,25%			
Indici di Tempo											
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)	90	200	125	138,33	150	150	8,43%	0,00%			
Indici di Costo /Provento											
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TAR SU ANCHE ORDINARIA + imu)	€ 1.931.063,79	€ 2.438.840,11	€ 2.993.870,30	€ 2.454.591,40	€ 4.000.000,00	€ 3.795.033,40	54,61%	-5,12%			
Totale importo tributi accertati di competenza (ICI + TAR SU+IMU)	€ 3.768.142,98	€ 4.778.744,87	€ 5.261.221,23	€ 4.602.703,03	€ 5.300.000,00	€ 6.292.275,38	36,71%	18,72%			
Totale importo accertamenti di competenza (ICI)	€ 1.815.348,56	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 2.015.407,05	€ 100.000,00	€ 96.544,87	-95,21%	-3,46%			
Totale importo accertamenti di competenza (IMU) - campo aggiunto					€ 2.900.000,00	€ 3.995.906,68		37,79%			
Totale importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 215.188,64	€ 342.225,31	€ 229.941,21	€ 262.451,72	€ 200.000,00	€ 311.081,89	18,53%	55,54%			
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 677.759,19	€ 774.754,63	€ 757.107,91	€ 736.540,58	€ 738.933,51	€ 738.933,51	0,32%	0,00%			
Costo del processo	€ 338.051,13	€ 461.170,43	€ 345.494,97	€ 381.572,18	€ 232.607,00	€ 242.575,66	-36,43%	4,29%			
di cui Costo personale coinvolto	€ 101.729,47	€ 101.591,42	€ 96.195,76	€ 99.838,88	€ 101.248,00	€ 104.518,00	4,69%	3,23%			
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (ICI + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva)	37	55	42	45	100	73	63,43%	-27,00%			
N. crediti in sofferenza (esclusi ruoli Equitalia)	37	55	120	71	150	120	69,81%	-20,00%			
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 72.223,40	€ 93.189,44	€ 88.408,99	€ 84.607,28	€ 85.000,00	€ 79.551,43	-5,98%	-6,41%			
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 211.904,82	€ 168.347,89	€ 210.168,68	€ 196.807,13	€ 200.000,00	€ 187.130,52	-4,92%	-6,43%			
Indici di Qualità											
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	13	351	151	172	20	68	-60,39%	240,00%			
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	236	1580	2566	1461	550	434	-70,29%	-21,09%			
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nell'anno)	14	0	7	7	6	10	42,86%	66,67%			
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	14	0	9	8	8	11	43,48%	37,50%			
Totale ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi)	14	10	17	13,67	15	16	17,07%	6,67%			
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
SCAPPATURA Lucia	C	100%	gestione ordinaria ufficio TAR SU		€ 58.000,00	ACSEL Spa					
OLIVERO Renata	D	15%									
BONAUDO Michele	C	50%	consulenza tributaria		€ 7.550,40	avv. FOGAGNOLO M.					
ROSSATO Vanna	D	25%	riscossione coattiva		€ 10.000,00	equitalia spa					
MOLLAR Susanna	D	15%	riscossione ordinaria TAR SU		€ 30.000,00	equitalia spa					
SOLIMENO Livia	C	25%	postalizzazione/stampa e rendicontazione		€ 4.356,00	CONSUL INFORMATICA Sas					
SANTIN Clara	C	50%	gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/ TOSAP		-	AIPA spa					
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
% di morosità (morosi/contribuenti)				9,87%	9,91%	6,48%	-3,43%	OK			
% di morosità ICI (morosi/contribuenti)				0,52%	0,29%	0,39%	0,10%	NOOK			
% di incidenza recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				5,07%	100,00%	54,38%	-45,62%	NOOK			
% di incidenza recupero evasione TAR SU / TIA (Totale recupero evasione TAR SU-TIA/ totale entrate TAR SU-TIA)				24,24%	17,25%	9,78%	-7,47%	NOOK			
Totale entrate imposta pubblicitaria				€ 41.096,56	€ 43.000,00	€ 29.272,51	-€ 13.727,49	NOOK			
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)				21,29%		19,22%	19,22%	OK			
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)				#VALORE!		0,00%	0,00%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale											
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				138,33	150,00	150,00	0,00	OK			

Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 30,87	€ 18,50	€ 19,29	€ 0,79	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	53,33%	75,47%	60,31%	-15,16%	NOOK
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	5,07%	100,00%	54,38%	-45,62%	OK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)	35,63%	27,07%	42,10%	15,03%	OK
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	63,21%	66,67%	60,83%	-5,83%	NOOK
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	42,99%	42,50%	42,51%	0,01%	OK
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	11,75%	3,64%	15,67%	12,03%	NOOK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)	91,30%	75,00%	90,91%	15,91%	OK
Analisi del risultato					
<p><i>commento sintetico sui risultati</i></p>					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA						
Processo 16								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
h apertura settimanale	13	13	15	13,67	15	15	9,76%	0,00%
N. domande accolte (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	127	170	186	161,00	180	150	-6,83%	-16,67%
N. domande presentate ammissibili (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	134	172	190	165,33	185	154	-6,85%	-16,76%
N. richieste integrazioni (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) *	316	330	329	325,00	320	312	-4,00%	-2,50%
N. domande presentate (Tutte tranne PEC-PdR)	308	361	371	346,67	360	387	11,63%	7,50%
N° richieste accesso atti evase	172	189	137	166,00	160	180	8,43%	12,50%
N° richieste accesso atti ricevute	172	189	137	166,00	160	180	8,43%	12,50%
N° controlli DIA ,SCIA, ED LIB	174	189	199	187,33	220	233	24,38%	5,91%
N° DIA ,SCIA, ED LIB presentate	174	189	199	187,33	220	233	24,38%	5,91%
N° idoneità alloggio	23	27	24,00	24,67	15,00	32,00	29,73%	113,33%
N° CdU richiesti	110	110	106,00	108,67	110,00	88,00	-19,02%	-20,00%
N° CdU rilasciati	110	110	106,00	108,67	110,00	88,00	-19,02%	-20,00%
N° istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	209	235	198,00	214,00	200,00	197,00	-7,94%	-1,50%
N° istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	209	235	198,00	214,00	200,00	197,00	-7,94%	-1,50%
N° pratiche ricevute	308,00	361,00	372,00	347,00	360,00	387,00	11,53%	7,50%
N° titoli abilitativi rilasciati	111	105	136	117	140	137	16,76%	-2,14%
Indici di Tempo								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	17	15	9	13,67	10	12	-12,20%	20,00%
Tempo medio rilascio CdU (gg)	7	5	3	5,00	3	4	-20,00%	33,33%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	72	48	41	53,67	55	52	-3,11%	-5,45%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	8	9	8	8,33	8	8	-4,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	65	52	55	57,33	60	55	-4,07%	-8,33%
N° Pdc rilasciati in ritardo	0	0	0	0	0	0		
N° Pdc ricevuti	86	100	144	110	130	104	-5,45%	-20,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 194.152,91	€ 189.898,64	€ 146.464,33	€ 176.838,62	€ 146.140,00	€ 176.826,33	-0,01%	21,00%
di cui Costo personale coinvolto	€ 114.943,76	€ 135.052,53	€ 127.100,85	€ 125.699,05	€ 127.189,00	€ 126.635,00	0,74%	
Contributi di costruzione	€ 895.663,00	€ 910.584,00	€ 587.340,00	€ 797.862,33	€ 900.000,00	€ 892.647,48	11,88%	-0,82%
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	€ 5.591,00	€ 104.085,00	€ 22.699,00	€ 44.125,00	€ 15.000,00	€ 97.446,46	120,84%	549,64%
Indici di Qualità								
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0	0		
n. pratiche di diniego	7	7	4	6	4	4	-33,33%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
Luca ROSSO	D2	20%						
Andrea CALLEGARI	C3	80%						
Dario BELTRAME	C2	90%						
Laura NEIROTTI	C3	80%						
Pelle PATRIZIA	C3	90%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	37,96%	41,67%	41,67%	0,00	OK			
% soddisfazione delle richieste (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	97,38%	97,30%	97,40%	0,11%	OK			
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)	93,75%	88,89%	80,62%	-8,27%	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)	13,67	10,00	12,00	0,02	NOOK			
Tempo medio rilascio CdU (gg)	5,00	3,00	4,00	0,01	NOOK			
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)	53,67	55,00	52,00	-0,03	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)	57,33	60,00	55,00	-0,05	OK			
% di permessi di costruire rilasciati oltre i termini di legge (60 g.) (N° Pdc rilasciati in ritardo/ n. Pdc ricevuti)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)	€ 509,62	€ 405,94	€ 456,92	€ 50,97	NOOK			
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)	€ 6.799,96	€ 6.428,57	€ 6.515,68	€ 87,10	NOOK			
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)	5,53%	1,67%	10,92%	€ 0,09	NOOK			
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 14,30	€ 11,63	€ 14,06	€ 2,44	NOOK			
Indicatori di Qualità								
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 17								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all' handicap								
Stakeholder								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N° ore sostegno all'hc (settimanali)	77	77	90	81,33	90	110	35,25%	22,22%
N° progetti accolti (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	4	6	5	6	6	28,57%	0,00%
N° progetti presentati (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	4	6	5	6	6	28,57%	0,00%
N° alunni hc (certificati)	19	25	33	26	38	34	32,47%	-10,53%
N° alunni	1026	1015	1045	1029	1040	1045	1,59%	0,48%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)	€ 300.956,21	€ 291.858,19	€ 373.716,49	€ 322.176,97	€ 104.433,00	€ 114.279,62	-64,53%	9,43%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.576,57	€ 7.805,44	€ 6.894,66	€ 7.425,56	€ 6.782,00	€ 7.204,00	-2,98%	6,22%
Importo finanziamento accertato	€ 45.000,00	€ 50.000,00	€ 52.872,23	€ 49.290,74	€ 25.000,00	€ 1.000,00	-97,97%	-96,00%
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	10%	SERVIZI SOSTEGNO SCOL. ALL'HANDICAP		€ 19.344,00		PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS	
Giovanni TROMBATORE	D P.O.	5%	progetto ippoterapia		€ 10.000,00			
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia								
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					3,17	2,37	3,24	86,69%
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)					€ 47,92	€ 24,04	€ 0,96	-€ 23,08
Costo pro capite del processo (processo/ popolazione)					€ 26,06	€ 8,31	€ 9,09	€ 0,78
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.								

							ANNO	2012
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. domande contributi accolte	75	95	97	89	100	75	-15,73%	-25,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	75	95	97	89	100	90	1,12%	-10,00%
N. domande patrocinio accolte	58	57	65	60	60	65	8,33%	8,33%
N. domande patrocinio ammissibili	58	57	65	60	60	68	13,33%	13,33%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	9	5	8	9	9	17,39%	0,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi(idem c.s.)	432	432	432	432	450	450	4,17%	0,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	432	432	432	432	450	450	4,17%	0,00%
n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)	4200	5000	5550	4917	5550	5600	13,90%	0,90%
N. iniziative finanziate complessivamente	175	190	190	185	190	198	7,03%	4,21%
N. iniziative organizzate sul territorio	201	210	210	207	210	225	8,70%	7,14%
N. iniziative culturali (comunali)	91	98	99	96	95	97	1,04%	2,11%
N. iniziative sportive (comunali)	30	35	33	33	30	26	-20,41%	-13,33%
N. iniziative turistiche (comunali)	56	57	58	57	55	57	0,00%	3,64%
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali)	0	13	15	9	15	37	296,43%	146,67%
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com)	17500	22000	22000	20500	22000	22000	7,32%	0,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com)	3000	3500	3500	3333	3500	3700	11,00%	5,71%
Popolazione turistica	91824	95000	95000	93941	95000	95000	1,13%	0,00%
N° partecipanti iniziative turistiche	18000	27000	19500	21500	19500	20000	-6,98%	2,56%
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	€ 124.300,00	#####	€ 163.322,24	€ 139.467,41	€ 76.158,00	€ 71.158,00	-48,98%	-6,57%
Costo processo	€ 371.498,49	€ 401.257,19	€ 482.569,37	€ 418.441,69	€ 204.247,00	€ 219.484,52	-47,55%	7,46%
di cui Costo personale coinvolto	€ 61.609,45	€ 63.274,35	€ 62.942,46	€ 62.608,75	€ 60.153,00	€ 62.114,00	-0,79%	3,26%
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 41.000,00	€ 44.000,00	€ 79.145,71	€ 54.715,24	€ 50.750,00	€ 53.757,93	-1,75%	5,93%
Importo sponsorizzazioni	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	€ -		
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 11.000,00	€ 16.000,00	€ 4.981,69	€ 10.660,56	€ 8.000,00	€ 11.000,00	3,18%	37,50%
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 51.000,00	€ 57.000,00	€ 25.868,67	€ 44.622,89	€ 31.650,00	€ 16.570,09	-62,87%	-47,65%
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali	€ 0,00	€ 8.700,00		€ 2.900,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luisella CERETTA	C	40%	gestione impianti sportivi	€ 0,00				
Aldo CASTELLI	D	20%	progetto residenze multidisciplinari	€ 0,00	Art Quarium soc. coop.			
* Laura FROLA	C(p-time)	33%	ufficio promozione turistica	€ 0,00	Assoc.culturale Pplaf			
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	12%	ufficio promozione turistica	€ 3.000,00	Agenzia turismo Torino e Provincia			
Renata OLIVERO	D	25%	museo ex dinamitificio	€ 0,00	Assoc. Musicaround			
Bruna BORCA	C(orario ridotto)	10%	impianti sportivi settori tennis, calcetto, beach volley	€ 0,00	Bongiovanni Teresio			
Aldo BLANDINO	D P.O.	20%	impianti sportivi settori baseball e softball	€ 0,00	A.s.d. Avigliana baseball			
			impianti sportivi settori calcio e pista	€ 0,00	G.s.d. BVS calcio bassa Valsusa			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	83,33%	-16,67%	NOOK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	95,59%	-4,41%	NOOK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	89,37%	90,48%	88,00%	-2,48%	NOOK
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	214	232	227	-5	OK
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)	102	117	142	26	OK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	366,71%	358,00%	363,42%	5,42%	NOOK
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	100,00%	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)	39,77%	44,15%	44,53%	0,38%	OK
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	377	355	351	-4	NOOK
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)	759,90%	755,77%	755,47%	-0,30%	OK
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)	€ 1.567,05	€ 761,58	€ 948,77	€ 187,19	OK
Costo per partecipante delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 2,67	€ 2,31	€ 2,44	€ 0,00	NOOK
Costo per partecipante delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	€ 3,20	€ 2,29	€ 2,97	€ 0,01	NOOK
Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)	€ 2,08	€ 1,62	€ 0,83	-€ 0,01	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)	€ 33,85	€ 16,25	€ 17,45	€ 1,21	OK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<p>1) Il numero degli utenti è stato indicato calcolando la presenza media di sportivi per ogni ora di ogni singolo impianto, passando dal minimo di 2 utenti per un campo da tennis, per un'ora di gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.</p> <p>2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato /organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione trasap/utilizzo attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.)</p> <p>3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci. La signora Laura Frola usufruisce del congedo per maternità a partire dal 29 febbraio 2012 . Si prevede il suo rientro a partire dal 1° dicembre 2012. La signora Laura Frola usufruisce del congedo per maternità a partire dal 29 febbraio 2012 . Si</p>					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE								
Processo 19								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	280	868	792	830	450	771	-7,11%	71,33%
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	280	868	792	830	450	771	-7,11%	71,33%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	238	437	684	561	561	373	-33,45%	-33,51%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	247	439	684	562	561	373	-33,57%	-33,51%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	1.106	1.049	1.689	1.369	1.300	1.374	0,37%	5,69%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	1.106	1.049	1.689	1.369	1.300	1.374	0,37%	5,69%
N. richieste intervento pervenute	535	1.558	1.417	1.488	1.300	1.393	-6,35%	7,15%
N. richieste intervento evase	535	1.558	1.417	1.488	1.300	1.340	-9,92%	3,08%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	84	189	304	247	300	245	-0,61%	-18,33%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	75	165	300	233	195	245	5,38%	25,64%
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	2	14	11	13	15	15	20,00%	0,00%
Km strade del patrimonio	96,00	101,00	101,00	99,33	101,00	101,00	1,68%	0,00%
Km manutenzioni effettuate	121	121	121	121,00	121	121	0,00%	0,00%
Mq verde pubblico	38000	40000	40000	39.333	40000	40.000,00	1,69%	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	243	706	0	353	150	150	-57,51%	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	€ 1.292.748,92	€ 1.375.710,21	€ 1.369.203,77	€ 1.345.887,63	€ 1.223.881,00	€ 1.318.945,80	-2,00%	7,77%
di cui Costo personale coinvolto	€ 306.636,25	€ 299.656,39	€ 268.108,33	€ 291.466,99	€ 264.770,00	€ 272.819,00		
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 103.379,00	€ 87.208,00	€ 108.538,35	€ 99.708,45	€ 126.000,00	€ 85.964,00	-13,78%	-31,77%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili	€ 104.190,00	€ 95.300,00	€ 112.500,00	€ 103.996,67	€ 126.480,00	€ 86.134,00	-17,18%	-31,90%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica	€ 75.000,00	€ 88.000,00	€ 107.260,29	€ 90.086,76	€ 80.000,00	€ 85.000,00	-5,65%	6,25%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE	n.d.	€ 23.000,00	€ 31.558,81	€ 31.558,81	€ 18.900,00	€ 43.000,00	36,25%	127,51%
Valore complessivo immobili di proprietà (solo edifici)	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	0,00%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 133.371,00	€ 179.300,00	€ 163.000,00	€ 158.557,00	€ 162.000,00	€ 137.621,00	-13,20%	-15,05%
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 135.000,00	€ 180.000,00	€ 163.000,00	€ 159.333,33	€ 162.000,00	€ 137.621,00	-13,63%	-15,05%
Costo segnaletica	€ 61.800,00	€ 72.000,00	€ 75.299,71	€ 69.699,90	€ 25.000,00	€ 22.379,00	-67,89%	-10,48%
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 155.000,00	€ 190.000,00	€ 245.880,00	€ 196.960,00	€ 186.000,00	€ 168.734,00	-14,33%	-9,28%
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)	€ 157.000,00	€ 201.000,00	€ 246.000,00	€ 201.333,33	€ 186.423,00	€ 169.000,00	-16,06%	-9,35%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 326.956,39	€ 308.333,67	€ 388.644,14	€ 341.311,40	€ 330.800,00	€ 257.608,00	-24,52%	-22,13%
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	535	1.558	1.417	1.488		1.638	10,12%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	535	1.558	1.417	1.488		1.638	10,12%	#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	35%						
Mauro Paradisi	D	55%						
Liliana Facciolo	D	20%						
Mattia Vella	C	70%						
Giorgio Bianco Dolino	B	100%	+					
Filippo Donvito	B	100%						
Francesco De Masi	B	100%						
Silvestre Messina	B	100%						
Luca Galletto	B	100%						
Paolo Caligaris	D	20%						
Aldo Blandino	D	25%						
Bruna Borca	C	10%						
Renata Olivero	D	15%						

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)	99,82%	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)	100,00%	100,00%	96,20%	-3,80%	NOOK
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	94,32%	65,00%	100,00%	35,00%	OK
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	121,81%	119,80%	119,80%	0,00%	OK
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	52,85%	51,98%	51,98%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,17%	0,17%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)	3,18	3,18	3,18	0,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	12,79%	33,33%	19,46%	-0,14%	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)	95,88%	99,62%	99,80%	0,18%	OK
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 24,49	€ 30,95	€ 21,12	€ 9,83	NOOK
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	99,51%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.596,21	€ 1.603,96	€ 1.362,58	€ 241,38	NOOK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 701,68	€ 247,52	€ 221,57	€ 25,95	NOOK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 108,87	€ 97,37	€ 104,89	€ 7,52	NOOK
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 5,01	€ 4,65	€ 4,22	€ 0,43	OK
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 6.501,17	€ 6.300,95	€ 4.906,82	€ 1.394,13	OK
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,40%	0,51%	0,35%	-0,16%	OK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00%		100,00%	100,00%	NOOK
Analisi del risultato					
<p>con riferimento allo standard complessivo sul triennio gli interventi giudicabili in ritardo, pur ridotti rispetto al precedente processo, sono giustificati dalla realizzazione, secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, in accorpamento per gruppi complessi ed omogenei di attività. pasquali, natalizie).</p>					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE						
Processo 20								
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	36	28	55	39,67	3	1	-97,48%	-66,67%
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (programmazione triennale)	34	29	55	39,33	0	0	-100,00%	
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	104	104	84	97,33	5	102	4,79%	1940,00%
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	92	101	84	92,33	5	102	10,47%	1940,00%
N. nuove opere realizzate (collaudate)	6	2	6	4,67	1	6	28,57%	500,00%
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	4	1	3	2,67	0	0	-100,00%	
N. nuove opere realizzate Calore	1	7	3	5,00	1	15	200,00%	1400,00%
N. incontri con i cittadini	4	1	1	2,00	0	0	-100,00%	
N. opere rilevanti	4	1	1	2,00	1	1	-50,00%	0,00%
N. progettazioni interne	5	2	5	4,00	3	3	-25,00%	0,00%
N. progettazioni totali	10	4	6	6,67	3	3	-55,00%	0,00%
Indici di Tempo								
N. interventi realizzati in ritardo	1	2	1	1,33	0	0	-100,00%	
N. interventi programmati	40	30	26	32,00	0	0	-100,00%	
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 248.559,05	€ 257.587,05	€ 244.191,16	€ 250.112,42	€ 217.629,00	€ 171.648,76	-31,37%	-21,13%
di cui Costo personale coinvolto	€ 174.145,48	€ 183.460,85	€ 188.675,40	€ 182.093,91	€ 156.048,00	€ 150.225,00	-17,50%	-3,73%
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 340.000,00	€ 1.000.000,00	€ 350.000,00	€ 563.333,33	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	
Importo Titolo II Bilancio	€ 1.633.603,13	€ 1.618.377,19	€ 1.010.145,00	€ 1.420.708,44	€ 556.000,00	€ 710.561,45	-49,99%	27,80%
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 848.537,00	€ 215.272,20	€ 69.255,27	€ 377.688,16	€ 0,00	€ 67.267,00	-82,19%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 861.700,00	€ 332.000,00	€ 470.675,00	€ 554.791,67	€ 391.000,00	€ 431.225,00	-22,27%	10,29%
Indici di Qualità								
N° fascicoli tecnici opere	9,00	6,00	1,00	5,33	1	1,00	-81,25%	0,00%
N° opere realizzate	9	6	1	5,33	1	1	-81,25%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
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%						
Paolo Caligaris	D	70%						
Aldo Blandino	D	35%						
Bruna Borca	C	25%						
Renata Olivero	D	25%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				96,59%			0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				175,00%			0,00%	OK
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				60,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				4,17%			0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 20,23	€ 17,31	€ 13,65	-€ 3,66	OK
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				39,65%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				68,08%	0,00%	15,60%	15,60%	NOOK

Indicatori di Qualità					
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
OK					
Analisi del risultato					
<p>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.</p>					
<p>In riferimento al dato "Ritardo" della scheda processo è possibile evidenziare quanto segue: Il procrastinarsi degli interventi rispetto alla programmazione è spesso determinato da ostacoli di ordine burocratico (acquisizione pareri) o finanziario (ricerca finanziamenti) sopravvenuti e quindi non ipotizzabili al momento della programmazione. Non si ritiene sussistere il ritardo ogniqualvolta per esigenze contingenti si procede ad una riprogrammazione degli interventi, riconducibile alla fattispecie dell'aggiornamento annuale" previsto dalla vigente normativa in materia di programmazione triennale dei lavori pubblici. Non da ultimo, la già citata norma sul "Patto di stabilità" ha notevolmente inciso sull'opportunità di avviare interventi programmati, considerata l'eventualità di non poter poi adempiere al pagamento di impegni contrattualmente assunti.</p>					

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO</div> <div>Servizio Personale</div>							
Processo 21									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. unità operative del processo		0,80	1,29	1,21	1,10	1,20	1,20	9,09%	0,00%
N. unità operative		0,00	0,00	60,64	20,21	60,00	59,00	191,89%	-1,67%
N. ore straordinario remunerate (inoltre ore Responsabili non pagate e non recuperate: AMM.VO 20, AMBIENTE 243, LLPP 66, URB. 66, POLIZIA 266, FINANZ. 263)		1.218	1.247	1.180	1.215	1.100	1.188	-2,22%	8,00%
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)		750	833	967	850	900	934	9,88%	3,78%
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)		30	30	60	40	30	15	-62,50%	-50,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)		10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 83.050,83	€ 131.297,48	€ 114.585,16	€ 109.644,49	€ 113.611,00	€ 118.164,35	7,77%	4,01%
di cui Costo personale coinvolto		€ 34.214,27	€ 56.825,10	€ 48.766,54	€ 46.601,97	€ 48.292,00	€ 54.138,00	16,17%	12,11%
N. cedolini		750	833	967	850,00	980	934	9,88%	-4,69%
Indici di Qualità									
N. posizioni organizzative		6	7	7	7	6	6	-10,00%	0,00%
N. variazioni-anomalie (2008/2009 dato non disponibile)			1.200	1.100	1.100	800	720	-34,55%	-10,00%
N. registrazioni (idem)			2400	2300	2.300	2000	1.800	-21,74%	-10,00%
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		€ 5.179,00		ENTI SERVICE SRL		
GIORDA Ines	D	15%	ASSISTENZA FISCALE STESURA MODELLO 730 DIPENDENTI		€ 2.226,00		ENTI REV SRL		
ROSSATO Vanna	D	5%	PRATICHE PENSIONI		€ 1.676,00		PREVIFORMA SRL		
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)					5,44%	2,00%	2,00%	0,00%	OK
Media abitanti per unità operative dell'ente (popolazione/n. unità operative)					611,59	209,50	213,14	363,56%	OK
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)					€ 128,99	€ 115,93	€ 126,51	€ 10,58	NOOK
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 8,87	€ 9,04	€ 9,40	€ 0,36	NOOK
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 5.424,36	€ 1.893,52	€ 2.002,79	€ 109,27	NOOK
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative) (n. posizioni)					32,98%	10,00%	10,00%	0,00%	OK
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					163,64%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Segreteria ed Affari Generali						
Processo 22								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi.								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12575		
N. unità operative del processo	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	0,00%	0,00%
N. totale unità operative	0,00	0,00	60,64	20,21	59,00	59,00	191,89%	0,00%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	342,00	206,00	502,00	350,00	400,00	460,00	31,43%	15,00%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	8.013,00	8.272,00	7.626,00	7.970,33	7800,00	7327,00	-8,07%	-6,06%
N. atti da archiviare	17.376,00	16.995,00	39.285,00	24.552,00	23000,00	23371,00	-4,81%	1,61%
N. atti archiviati	6.750,00	5.335,00	39.285,00	17.123,33	16000,00	15900,00	-7,14%	-0,62%
N. atti archiviati digitalmente	1.303,00	1.273,00	2.245,00	1.607,00	2.000,00	4577,00	184,82%	128,85%
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	€ 159.613,89	€ 154.668,71	€ 140.472,43	€ 151.585,01	€ 137.074,00	€ 134.007,53	-11,60%	-2,24%
di cui Costo personale coinvolto	€ 121.008,02	€ 104.815,20	€ 110.904,16	€ 112.242,46	€ 110.682,00	€ 109.183,00	-2,73%	-1,35%
Indici di Qualità								
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0	0		
N. errori di smistamento atti	14	15	10	13,00	15	20	53,85%	33,33%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Ines Giorda	D	50%						
Katia Coscarelli	C	100%						
Piera Nembrini	C	80%						
Vincenza Petruzzellis	C	100%						
Giovanni Trombadore	D	14%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				17,22%	5,90%	5,90%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				4,39%	5,13%	6,28%	1,15%	NOOK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				69,74%	69,57%	68,03%	-1,53%	OK
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				9,38%	12,50%	28,79%	16,29%	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)				€ 7.499,26	€ 2.323,29	€ 2.271,31	-5197,41%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 12,26	€ 10,90	€ 10,66	-24,82%	OK

Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	#VALOREI	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	13	15	20	5	OK
Analisi del risultato					
<p><i>* Si specifica che il dato del 2008 non fa riferimento al n. di atti ma al totale dei fogli scansionati, dovuto all'utilizzo di un procedura informatica allora adottata. Il dato del 2009 è una combinazione della soluzione obsoleta e di quella innovativa mentre il dato del 2010 fa totalmente riferimento al n. di atti totalmente scansionati con la nuova procedura. Questa osservazione permette di affermare che il dato atteso per il 2011 sarà migliorativo rispetto alla media del triennio precedente.</i></p>					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div> <div>Ced -Affari legali</div>						
Processo 23								
Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali								
Finalità del Processo								
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali								
Stakeholders								
Uffici comunali/ Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.244	12.367	12.476	12362,33	12570	12.575		
N° postazioni hardware	54,00	57,00	57,00	56,00	56,00	56,00	0,00%	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
N° dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,00%	0,00%
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	83,00	103,00	91,00	92,33	75,00	69,00	-25,27%	-8,00%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	2,00	4,00	6,00	4,00	3,00	9,00	125,00%	200,00%
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	1,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	
N° totale pratiche legali	83,00	104,00	91,00	92,67	75,00	69,00	-25,54%	-8,00%
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	35,00	30,00	36,00	33,67	30,00	26,00	-22,77%	-13,33%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	4,00	6,00	6,00	5,33	2,00	4,00	-25,00%	100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.-)	n.d.	15	10	10,00	15		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 138.294,93	€ 156.382,67	€ 158.769,24	€ 151.148,95	€ 222.584,00	€ 236.325,89	56,35%	6,17%
di cui Costo personale coinvolto	€ 37.576,30	€ 43.507,11	€ 39.226,83	€ 40.103,41	€ 39.348,00	€ 41.534,00	3,57%	5,56%
Costo connessione dati e fonia Fastweb					€ 5.691,24		#DIV/0!	-100,00%
Costo per incarichi legali	€ 81.044,45	€ 82.126,00	€ 71.283,98	€ 78.151,48	€ 95.000,00	€ 114.202,75	46,13%	20,21%
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 1.732,00	€ 13.408,57	€ 10.447,24	€ 8.529,27	€ 5.000,00	€ 2.414,10	-71,70%	-51,72%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo		Nominativo		
Luigi Zizzari	D	55%	Appalto gestione servizio informatico compreso sito	€ 36.058,00		ArcNos snc		
Elisa Grande	C	25%	Incarichi legali	€ 114.202,75		Avvocati vari		
Tiziana Angilletta	C	2%	Manut. e assistenza procedure gestionali presenze dipendenti	€ 924,66		Halley informatica srl		
Andrea Versino	B	13%	Manut. e assistenza procedure gestionali settore urbanistica- ed.privata	€ 2.904,00		Elda soft		
			Manut. e assistenza procedure gestionali varie	€ 11.748,91		A.P.System srl / Maggioli srl		
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)								
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)								OK
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				4,33%	4,00%	13,04%	9,04%	OK
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				0,36%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di richieste di risarcimento accolte risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				15,84%	6,67%	15,38%	8,72%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				10,00	15,00	0,00	-15,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)					
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 12,23	€ 17,71	€ 18,79	€ 1,09	NOOK
Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni (costo consulenze legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 846,41	€ 1.266,67	€ 1.655,11	€ 388,45	OK
Costo medio sostenuto per risarcimento danni (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 1.599,24	€ 2.500,00	€ 603,53	-€ 1.896,48	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine interna)	#VALORE!	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato					
<p>* Si precisa che è stato riportato il dato relativo esclusivamente alle cause instaurate innanzi ad organi giurisdizionali e si evidenzia che il rilevante aumento nel 2010 è rapportabile all'elevato numero di impugnazioni TAR SU (10 nel 2010), conseguenti all'incremento dell'attività di accertamento/sanzionatoria.</p> <p>** Con riferimento al n. di richieste risarcimento danni si riporta il dato riferito alle richieste stragiudiziali, restando quelle giurisdizionali assorbite nel dato n. di contenziosi. Si riporta, peraltro, il dato del solo periodo 1/4/2010-31/12/2010, relativamente al quale si è avviato il monitoraggio delle richieste risarcitorie stragiudiziali attraverso la compilazione di apposito registro.</p>					