

CITTÀ DI AVIGLIANA - PIANO DELLE
PERFORMANCE 2013

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

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

		CARATTERISTICHE DELL'ENTE		ANNO	
		Popolazione		2013	
Descrizione					
Popolazione residente al 31/12		2010	2011	2012	2013
di cui popolazione straniera		12.367	12.476	12.575	12.543
Descrizione		702	721	728	684
nati nell'anno		2010	2011	2012	Saldo Naturale
deceduti nell'anno		128	111	120	110
immigrati		106	90	97	129
emigrati		517	601	623	444
Popolazione per fasce d'età ISTAT		416	513	547	402
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	2010	2011	2012	2013
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	855	864	856	809
Popolazione in età scuola dell'obbligo	15-29 anni	927	922	949	972
Popolazione in età scuola dell'obbligo	30-65 anni	1.709	1.734	1.732	1.699
Popolazione in età scuola dell'obbligo	Oltre 65 anni	6.629	6.637	6.613	6.499
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2.247	2.319	2.425	2.564
Popolazione in età scolare	0-3 anni	2010	2011	2012	2013
Popolazione in età scolare	4-13 anni	494	471	454	440
Popolazione in età scolare	14-18 anni	1.168	1.215	1.227	1.227
Popolazione in età scolare	19-25 anni	2.213	2.226	2.231	2.232
Popolazione in età scolare	26-65 anni	1.217	1.211	1.230	1.230
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0
Territorio					
Superficie in Kmq					
Frazioni		2010	2011	2012	2013
Risorse idriche		3	3	3	3
Laghi		18	18	18	18
Fiumi		89	89	94	94
Strade					
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

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									ANNO	2013
Titoli		2010		2011		2012		2013		2013
		Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	2013
Avanzo applicato				€ 1.011.014,00						
1 - Tributarie	€ 5.869.109,50	€ 3.016.822,80	€ 8.138.498,55	€ 5.435.580,83	€ 6.970.259,91	€ 4.441.415,28	€ 5.721.287,15	€ 3.610.237,50		
2 - Trasferimenti	€ 2.647.407,52	€ 2.250.279,58	€ 289.989,03	€ 128.589,32	€ 319.933,05	€ 208.624,44	€ 1.348.271,10	€ 1.257.835,20		
3 - Extratributarie	€ 1.285.399,08	€ 900.694,73	€ 1.708.628,46	€ 1.184.119,20	€ 1.525.703,63	€ 1.077.029,06	€ 1.837.872,60	€ 1.514.861,24		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.998.394,45	€ 857.587,44	€ 727.436,46	€ 711.633,59	€ 1.214.034,33	€ 1.113.790,17	€ 927.437,53	€ 898.016,63		
5 - Entrate da acc.prestiti										
6 - Servizi conto terzi	€ 865.630,99	€ 840.770,52	€ 867.947,94	€ 805.956,01	€ 728.396,22	€ 716.132,16	€ 779.511,00	€ 676.708,40		
Totale entrate	€ 12.665.941,54	€ 7.896.155,07	€ 12.743.514,44	€ 8.265.878,95	€ 10.758.327,14	€ 7.556.991,11	€ 10.614.379,38	€ 7.957.658,97		
Gestione delle Entrate										
Titoli		2010		2011		2012		2013		2013
		Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	2013
1 - Spesa corrente	€ 9.306.824,56	€ 6.566.619,61	€ 9.554.610,38	€ 7.016.757,47	€ 8.817.978,13	€ 6.241.664,47	€ 8.860.700,38	€ 6.770.210,07		
2 - Spese c/capitale	€ 1.584.977,19	€ 159.034,52	€ 980.071,80	€ 131.348,28	€ 710.561,45	€ 36.123,37	€ 914.783,16	€ 100.670,74		
3 - Rimborso di prestiti	€ 197.461,22	€ 197.461,22	€ 749.651,36	€ 749.651,36	€ 129.712,38	€ 69.739,44	€ 52.881,89	€ 52.881,89		
4 - Servizi conto terzi	€ 865.985,43	€ 749.915,93	€ 867.947,95	€ 722.372,39	€ 728.396,51	€ 604.425,45	€ 779.511,00	€ 616.826,04		
Totale spesa	€ 11.955.248,40	€ 7.673.031,28	€ 12.152.281,49	€ 8.620.129,50	€ 10.386.648,47	€ 6.951.952,73	€ 10.607.876,43	€ 7.540.588,74		
Gestione delle Spese										
Titoli		2010		2011		2012		2013		2013
		Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	2013
1 - Tributarie	€ 3.171.454,78	€ 2.296.399,26	€ 3.747.177,61	€ 2.330.167,88	€ 3.521.313,21	€ 2.332.469,25	€ 3.365.845,46	€ 2.145.945,32		
2 - Contributi e trasferimenti	€ 355.672,87	€ 411.030,42	€ 564.735,75	€ 474.197,02	€ 227.991,63	€ 177.616,60	€ 142.384,24	€ 71.486,71		
3 - Extratributarie	€ 1.043.887,77	€ 446.200,20	€ 800.591,65	€ 344.258,25	€ 925.825,05	€ 395.012,28	€ 507.136,72	€ 295.709,83		
4 - Contributi conto capitale	€ 12.028.131,42	€ 3.882.143,21	€ 9.238.898,01	€ 857.683,94	€ 8.168.814,12	€ 469.255,63	€ 6.255.349,93	€ 1.363.560,88		
5 - Accensioni di prestiti	€ 114.052,61		€ 114.052,61	€ 110.751,15						
6 - Servizi conto terzi	€ 246.269,67	€ 57.236,42	€ 101.600,67	€ 11.431,11	€ 142.847,63	€ 100.865,56	€ 50.206,84	€ 13.964,55		
Totale residui su entrate	€ 16.959.469,12	€ 7.093.009,51	€ 14.567.056,30	€ 4.128.489,35	€ 12.986.791,64	€ 3.475.219,32	€ 10.320.923,19	€ 3.890.667,29		
Gestione residui										
Titolo		2010		2011		2012		2013		2013
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	2013
1 Tributarie	€ 3.171.454,78	€ 2.296.399,26	€ 3.747.177,61	€ 2.330.167,88	€ 3.521.313,21	€ 2.332.469,25	€ 3.365.845,46	€ 2.145.945,32		
2 Contributi e trasferimenti	€ 355.672,87	€ 411.030,42	€ 564.735,75	€ 474.197,02	€ 227.991,63	€ 177.616,60	€ 142.384,24	€ 71.486,71		
3 Extratributarie	€ 1.043.887,77	€ 446.200,20	€ 800.591,65	€ 344.258,25	€ 925.825,05	€ 395.012,28	€ 507.136,72	€ 295.709,83		
4 Contributi conto capitale	€ 12.028.131,42	€ 3.882.143,21	€ 9.238.898,01	€ 857.683,94	€ 8.168.814,12	€ 469.255,63	€ 6.255.349,93	€ 1.363.560,88		
5 Accensioni di prestiti	€ 114.052,61		€ 114.052,61	€ 110.751,15						
6 Servizi conto terzi	€ 246.269,67	€ 57.236,42	€ 101.600,67	€ 11.431,11	€ 142.847,63	€ 100.865,56	€ 50.206,84	€ 13.964,55		
Totale residui su entrate	€ 16.959.469,12	€ 7.093.009,51	€ 14.567.056,30	€ 4.128.489,35	€ 12.986.791,64	€ 3.475.219,32	€ 10.320.923,19	€ 3.890.667,29		
Gestione residui										
Titolo		2010		2011		2012		2013		2013
		residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	2013
1 Spese correnti	€ 3.070.592,89	€ 1.976.400,64	€ 3.597.828,77	€ 2.798.441,72	€ 3.231.488,92	€ 2.304.085,45	€ 3.223.173,33	€ 2.499.694,70		
2 Spese per investimenti	€ 16.155.514,16	€ 4.530.821,77	€ 11.994.507,38	€ 2.465.837,63	€ 10.285.363,41	€ 1.694.065,65	€ 6.890.575,23	€ 1.683.696,17		
3 Rimborso di prestiti								€ 59.972,94		
4 Servizi conto terzi	€ 292.967,91	€ 82.484,13	€ 215.862,37	€ 106.119,41	€ 251.465,76	€ 123.047,82	€ 251.963,56	€ 119.623,99		
Totale residui su spese	€ 19.519.074,96	€ 6.589.706,54	€ 15.808.198,52	€ 5.370.398,76	€ 13.768.318,09	€ 4.121.198,92	€ 10.425.685,06	€ 4.362.987,80		
Indici per analisi finanziaria										
Descrizione		2010		2011		2012		2013		2013
		€ 2.249.604,58		€ 84.588,93		€ 98.058,83		€ 1.211.216,89		
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)										
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 88.046,47			€ 118.224,11		€ 32.440,38		€ 29.306,95		
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.224.517,33			€ 2.233.089,18		€ 2.196.145,47		€ 2.143.920,18		
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 197.461,22			€ 749.651,36		€ 129.712,38		€ 52.881,89		
Anticipazioni di cassa	€ 0,00			€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Grado di autonomia finanziaria		2010		2011		2012		2013		2013
Descrizione		2010		2011		2012		2013		2013
1. Autonomia finanziaria										
Entrate tributarie+extratributarie	72,99%			97,14%		96,37%		84,86%		
Entrate correnti										
2. Autonomia impositiva										
Entrate tributarie	59,88%			80,26%		79,06%		64,23%		
Entrate correnti										
3. Dipendenza erariale										
Trasferimenti correnti statali	22,95%			0,83%		1,11%		13,60%		
Entrate correnti										
Grado di rigidità del Bilancio		2010		2011		2012		2013		2013
Indicatori		2010		2011		2012		2013		2013
1. Rigidità strutturale										
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	25,61%			30,59%		26,75%		24,99%		
Entrate correnti										
2. Rigidità per costo personale										
Spesa complessiva personale	22,69%			22,03%		24,91%		24,07%		
Entrate correnti										
3. Rigidità per indebitamento										
Rimborso mutui(cap+int)	2,91%			8,56%		1,84%		0,92%		
Entrate correnti										
Pressione fiscale ed erariale pro-capite		2010		2011		2012		2013		2013
Indicatori		2010		2011		2012		2013		2013
1. Pressione entrate proprie pro-capite										
Entrate tributarie+extratributarie	€ 578,52			€ 789,29		€ 675,62		€ 602,66		
Número abitanti										
2. Pressione tributaria pro-capite										
Entrate tributarie	€ 474,58			€ 652,33		€ 554,30		€ 456,13		
Número abitanti										
3. Indebitamento locale pro-capite										
Rimborso mutui(cap+int)	€ 23,09			€ 69,56		€ 12,89		€ 6,55		
Número abitanti										
4. Trasferimenti erariali pro-capite										
Trasferimenti correnti statali	€ 181,90			€ 6,78		€ 7,80		€ 96,57		
Número abitanti										
Capacità gestionale		2010		2011		2012		2013		

2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale Impegni	163,27%	130,05%	132,56%	98,28%
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	55,18%	67,22%	64,95%	67,80%
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	70,56%	73,44%	70,78%	63,10%

ANNO 2013

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti (unità operative) - Segretario Generale	0,75	0,75	0,75	0,66
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	7,00	7,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	52,67	52,01	52,89	52,33
Totale unità operative in servizio	59,42	59,76	60,64	58,99
Totale dipendenti in servizio (teste)	60,00	60,00	60,00	60,00

Età media del personale

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti				
Posizioni Organizzative	50,33	48,42	49,42	51,66
Dipendenti	43,77	45,00	46,00	42,88
Totale Età Media	47,05	46,71	47,71	47,27

Analisi di Genere

Descrizione	2010	2011	2012	2013
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti				
% PO donne sul totale delle PO	16,67%	14,29%	14,29%	16,67%
% donne occupate sul totale del personale	56,67%	59,02%	59,02%	60,00%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Indici di assenza

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	19,67%	17,52%	17,43%	17,13%
Malattia + Altro (IDEM)	4,68%	5,08%	5,35%	4,80%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 +IRAP +mensa+ vestiario + polizze vita polizia) (da costo lordo Corte C.)	€ 2.397.723,35	€ 2.436.688,15	€ 2.420.285,02	€ 2.396.030,03
Spesa per la formazione (stanziatò) (2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010)	€ 26.220,00	€ 4.460,00	€ 4.455,00	€ 4.375,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 25.480,51	€ 4.460,00	€ 3.734,60	€ 4.217,60

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Spesa personale su spesa corrente Spesa complessiva personale Spese Correnti	25,76%	25,50%	27,45%	27,04%
2. Spesa media del personale Spesa complessiva personale Numero dipendenti	€ 40.352,13	€ 40.774,57	€ 39.912,35	€ 40.617,56
3. Spesa personale pro-capite Spesa complessiva personale Popolazione	€ 193,88	€ 195,31	€ 192,47	€ 191,03
4. Rapporto popolazione su dipendenti Popolazione Numero dipendenti	208	209	207	212,63
5. Rapporto dirigenti su dipendenti Numero dirigenti Numero dipendenti	1,42%	1,44%	1,42%	1,26%
6. Rapporto dipendenti su PO Numero dipendenti Numero Posizioni Organizzative	8,78	7,43	7,56	8,72
7. Capacità di spesa su formazione Spesa per formazione impegnata Spesa per formazione prevista	97,18%	100,00%	83,83%	96,40%
8. Spesa media formazione Spesa per formazione Numero dipendenti	€ 428,82	€ 74,63	€ 61,59	€ 71,50
9. Spesa formazione su spesa personale Spesa per formazione Spesa complessiva personale	1,06%	0,18%	0,15%	0,18%

							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO SERVIZI DEMOGRAFICI UFFICIO CIMITERIALE								
Processo 1									
Erogare servizi cimiteriali									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12550	12543			
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54	0,00%	0,00%	
N. loculi concessi	36	39	34	36	35	38	4,59%	8,57%	
N. cellette concesse	13	8	15	12	12	16	33,33%	33,33%	
N. tombe concesse	0	1	0	0	4	5	1400,00%	25,00%	
N. loculi richiesti	36	39	34	36	35	38	4,59%	8,57%	
N. cellette richieste	13	8	15	12	12	16	33,33%	33,33%	
N. tombe richieste	0	1	0	0	4	5	1400,00%	25,00%	
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	0	0	0	21	0	#DIV/0!	-100,00%	
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	0	0	0	0	21	0	#DIV/0!	-100,00%	
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	30	19	22	24	24	23	-2,82%	-4,17%	
N. sepolture autorizzate					100	122	#DIV/0!	22,00%	
N. sepolture richieste					100	122	#DIV/0!	22,00%	
Nº ore totali apertura									
Indici di Tempo									
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	15	12	12	13,00	12	12	-7,69%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 77.721,84	€ 84.184,06	€ 72.226,19	€ 78.044,03	€ 78.821,00	€ 79.986,27	2,49%	1,48%	
di cui: Costo personale coinvolto	€ 20.999,80	€ 18.947,82	€ 20.358,00	€ 20.101,87	€ 20.754,00	€ 21.083,69			
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 128.147,88	€ 143.540,00	€ 128.646,59	€ 133.444,82	€ 135.790,00	€ 138.300,92	3,64%	1,85%	
Indici di Qualità									
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo							
Elisa Grande	C	20%	Tipo		Costo		Nominativo		
Luigi Zizzari	D	15%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI (fino 14/4/2013)		10.303,14		CORTESE SNC		
Marina Fiore	C	5%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI		30.909,45		GESIT PIEMONTE snc		
Andrea Versino	B	5%							
Maria Luisa Allais	C	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/56 h)			96,43%	96,43%	96,43%	0,00%		OK	
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%		OK	
% realizzazione sepolture (n. sepolture effettuate/ n. sepolture richieste)			#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%		OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)		13,00		12	12	0		OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)			-€ 4,44	-€ 4,54	-€ 4,65	-€ 0,11		OK	
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)			170,99%	172,28%	172,91%	0,63%		OK	
Indicatori di Qualità									
Nº reclami e/o n° segnalazioni			0	0	0	0		OK	
Analisi del risultato									

							ANNO	2013						
Obiettivo di processo Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA													
Processo 2														
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani														
Finalità del Processo														
Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.														
Stakeholder														
Anziani assistiti e loro famiglie														
Indici														
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
Indici di Quantità														
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12.570	12543								
Nº domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	195,00	190,00	194,00	193,00	198,00	200,00	3,63%	1,01%						
Nº domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	195,00	205,00	198,00	199,33	210,00	210,00	5,35%	0,00%						
N. servizi di trasporto frutti dai cittadini				0,00	1240,00	1270,00								
Nº anziani presenti sul territorio	2247,00	2319,00	2425,00	2330,33	2564,00	2564,00	10,03%	0,00%						
Nº utenti di iniziative ricreative (settimanali)	280,00	300,00	335,00	305,00	350,00	350,00	14,75%	0,00%						
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	14	14	14	14	0,00%	0,00%						
Indici di Tempo														
Indici di Costo														
Costo del processo	€ 67.074,01	€ 70.392,25	€ 40.049,98	€ 59.172,08	€ 28.662,00	€ 31.282,75	-47,13%	9,14%						
di cui : Costo personale coinvolto	€ 30.095,95	€ 28.750,70	€ 30.794,00	€ 29.880,22	€ 17.360,00	€ 21.476,48	-28,12%	23,71%						
Proventi di competenza	€ 100,00	€ 100,00	€ 150,96	€ 116,99	€ 0,00	€ 150,74	28,85%	#DIV/0!						
Indici di Qualità														
Personale coinvolto nel Processo														
Nome e cognome	Categoria	N' ore o % tempo dedicate/col processo												
		Tipo												
		TRASPORTO CITTADINI PRESSO STRUTTURE SANITARIE												
		€ 17.500,00												
		Nominativo												
LAURA FROLA	C	37%												
ALDO CASTELLI	D	10%												
Giovanni TROMBADERE	D P.O.	5%												
INDICATORI DI PERFORMANCE														
Indicatori di Efficacia														
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)		96,82%												
% di utenti di iniziative ricreative (n. utenti di iniziative ricreative/anziani presenti sul territorio)		13,09%												
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)		18,66%												
		20,40%												
		20,44%												
		0,04%												
Indicatori di Efficacia temporale														
Indicatori di Efficienza Economica														
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)		0,20%												
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)		€ 306,59												
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)		€ 4,73												
Indicatori di Qualità														
Analisi del risultato														
<i>Il differenziale tra le domande accolte e quelle ricevute è dovuto al fatto che non tutte le domande ricevute avevano i requisiti per poter essere ammesse al beneficio.</i>														
<i>Le iniziative ricreative sopra indicate sono i corsi settimanali dell'UNITRE e l'attività di Ballo Anziani con cadenza bisettimanale.</i>														
<i>Il costo del processo è riferito esclusivamente alle voci sopra indicate e non tiene conto degli eventuali contributi in quanto già previsti nel processo n.18.</i>														

							ANNO	2013					
Obiettivo di processo 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													
Misone - 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													
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno					
Indici di Quantità													
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543							
Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo	121	124	121	122	115	124	1,64%	7,83%					
Nº denunce di inizio attività/domande presentate	133	126	123	127	120	126	5,00%	-0,30%					
Nº attività economiche presenti sul territorio	1.376	1.374	1.360	1.370	1.350	1.346	-1,75%	-11,00%					
Nuove attività economiche insediate	129	95	104	109	100	89	-18,60%	-17,69%					
Attività economiche cessate	94	100	121	105	130	107	1,90%	-0,77%					
Nº commercio di vicinato	163	177	180	173	170	172	-0,77%	1,18%					
Nº attività commerciali (inclusi gli ambulanti)	167	160	152	160	150	152	-4,80%	1,33%					
N. attività produttive eccetto le industriali (artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi, sale giochi, discoteche, acconciatori-estetisti)	180	184	190	185	185	185	0,18%	0,00%					
N. fiere organizzate	2	2	3	2	3	3	28,57%	0,00%					
N. espositori delle fiere	363	367	496	409	496	496	21,37%	0,00%					
h apertura settimanale dello sportello	19	17	17	18	17	17	-3,77%	0,00%					
N. ore lavoro	36	36	36	36	36	36	0,00%	0,00%					
Indici di Tempo													
Indici di Costo													
Costo del processo	€ 178.694,41	€ 138.737,75	€ 120.547,95	€ 145.993,37	€ 125.785,00	€ 121.272,72	-16,93%	-3,59%					
di cui: Costo personale coinvolto	€ 88.752,10	€ 83.792,72	€ 81.990,00	€ 84.844,94	€ 81.990,00	€ 84.848,41	0,00%	3,49%					
Indici di Qualità													
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo								
Bonavero Sandra	D2	100%	SPORTELLO UNICO	€ 24.319,00	COMUNITA' MONTANA								
Butera Patrizia	C3	100%											
Trombadore Giovanni	D4	20%											
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost					
Indicatori di Efficacia													
% di domande con esito positivo (Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ Nº denunce di inizio attività/domande presentate)					95,81%	95,83%	98,41%	2,58%					
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					7,98%	7,41%	6,61%	-0,80%					
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					7,66%	9,63%	7,95%	-1,68%					
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					103,56%	113,33%	113,16%	-0,18%					
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					1,48%	1,47%	1,47%	0,00					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					49,07%	47,22%	47,22%	0,00%					
Indicatori di Efficacia temporale													
Indicatori di Efficienza Economica													
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 11,71	€ 10,01	€ 9,67	-€ 0,34					
Indicatori di Qualità													
Analisi del risultato													

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013		
Area/Settore/Centro di Responsabilità										
AMBIENTE ENERGIA										
Processo 4										
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali										
Finalità del Processo										
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.										
Stakeholder										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno/biennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543				
Ql. raccolta differenziata	36910,00	34289,00	3433,72	24877,57	35000,00	329033,00	1222,61%	840,09%		
Ql. totale RSU raccolti	24600,00	58785,80	1970,35	28452,05	22000,00	197133,00	592,86%	796,06%		
Ql. Sfacci verdi comunali raccolti				0,00	210,00	58787,00	#DIV/0!	27893,81%		
Mq sfacci di verde comunali da effettuare				0,00	40000,00	40000,00	#DIV/0!	0,00%		
Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati	133,00	170,00	121,00	145,50	121,00	85,00	-41,58%	-29,75%		
Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	13,00	7,00	16,00	11,50	16,00	15,00	30,43%	-6,25%		
Totale Ql. rifiuti (RSU + differenziata)	61510,00	58785,80	57560,91	59285,57	57500,00	554565,00	835,41%	864,46%		
Nº utenze servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	6020,00	6264,00	6205,00	6163,00	6205,00	6672,00	8,26%	7,53%		
Nº controlli effettuati	12,00	19,00	30,00	24,50	25,00	60,00	144,90%	140,00%		
Kmq. Territorio	23,26	23,26	23,26	23,26	23,26	24,23	4,17%	4,17%		
Nº illeciti ambientali accertati	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	33,33%	33,33%		
Nº passaggi raccolta alla settimana	12,00	12,00	10,00	11,33	10,00	10,00	-11,76%	0,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	6,00	200,00%	200,00%		
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%		
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	15,00	30,00	90,00	90,00	90,00	90,00	0,00%	0,00%		
Indici di Costo										
Costo complessivo del processo (costo complessivo interventi nel campo ecologico da costi in processo)	€ 3.045.330,48	€ 3.111.287,00	€ 2.504.692,30	€ 2.887.103,26	€ 2.382.085,00	€ 2.453.071,23	-15,03%	2,98%		
di cui:							#DIV/0!	#DIV/0!		
a) Costo personale coinvolto	€ 110.222,87	€ 118.508,31	€ 103.474,55	€ 110.735,24	€ 90.799,27	€ 80.285,76	-27,50%	-11,58%		
b) costo servizio RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI (da c/economico per TARSU- piano finanz. TARES - COMPRENDE ANCHE COSTI INSERITI IN ALTRI PROCESSI)	€ 2.128.379,40	€ 2.181.624,68	€ 2.161.819,74	€ 2.157.274,61	€ 2.371.883,00	€ 2.069.166,01	-4,08%	-12,76%		
di cui: Personale interno	€ 87.400,00	€ 92.896,15	€ 80.939,15	€ 87.078,43	€ 80.239,27	€ 63.164,80	-27,46%	-21,28%		
Proventi servizio raccolta rifiuti (IDEM)	€ 1.988.245,49	€ 2.154.134,91	2.060.063,83	€ 2.067.481,41	€ 2.371.883,00	€ 2.141.148,12	3,56%	-9,73%		
di cui:							#DIV/0!	#DIV/0!		
TARSU / TARES (COMPRESE ADDIZIONALI)	€ 1.798.753,21	€ 1.856.410,58	€ 1.827.223,78	€ 1.827.462,52	€ 2.201.347,00	€ 1.921.029,50	5,12%	-12,73%		
contr. M.I.U.R. per raccolta rifiuti scuole	€ 8.769,00	€ 8.816,00	€ 8.670,10	€ 8.751,70	€ 8.700,00	€ 8.107,17	-7,36%	-6,81%		
contributi per raccolta differenziata	€ 92.723,28	€ 125.513,87	€ 108.626,64	€ 108.954,60	€ 161.836,00	€ 99.082,36	-9,06%	-38,78%		
altro	€ 88.000,00	€ 163.394,46	€ 115.543,31	€ 122.312,59	€ 115.600,00	€ 112.929,09	-7,67%	-2,31%		
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 10.125,00	€ 16.125,34	€ 7.613,54	€ 11.869,44	€ 7.000,00	€ 7.000,00	-41,03%	0,00%		
Costi raccolta differenziata	€ 796.603,21	€ 795.028,67	€ 786.287,00	€ 792.639,63	€ 775.950,84	€ 775.950,84	-2,11%	0,00%		
Indici di Qualità										
N. disservizi segnalati	50	50	50	50,00	60	60	20,00%	0,00%		
N. interventi effettuati	45	40	50	45,00	189	189	320,00%	0,00%		
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Personale coinvolto nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo			Costo				
Aldo Blandino	D	20%	RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO (compreso costo discarica)			€ 1.947.083,00				
Bruna Borca	C	55%	SERVIZI CONSORTILI			€ 26.315,00				
			SMALTIMENTO SFALCI VERDE PUBBLICO			€ 25.000,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /Totale ql rifiuti)					41,96%	60,87%	59,33%	-1,54%		
								NOOK		

% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)	7,90%	13,22%	17,65%	4,42%	NOOK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata/utenze)	9,62	9,27	83,12	73,85	NOOK
n. medio di controlli ambientali per km (n. controlli effettuati/ kmq territorio)	1,05	1,07	2,48	1,40	OK
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)	12,24%	12,00%	6,67%	-0,05	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	11,33	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	6,00	4,00	NOOK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio Q1 (costo del processo/ al. totali raccolti)	€ 36,39	€ 41,43	€ 4,42	-€ 37,00	OK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	95,84%	100,00%	103,48%	-87,24%	OK
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti)	€ 335,47	€ 382,25	€ 320,92	-€ 61,34	OK
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 81,58	€ 57,85	€ 82,35	€ 24,50	NOOK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 7,20	€ 0,81	€ 24,87	€ 24,06	NOOK
Costo per ql. delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 31,86	€ 22,17	€ 2,36	-€ 19,81	OK
Indicatori di Qualità					
% di intervento su disservizi segnalati (n. interventi effettuati/ n. disservizi segnalati)	90,00%	315,00%	315,00%	0,00%	OK
n. reclami	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<p><i>NOTE: si segnala che il settore per tutto il 2013 è senza la funzione dell'amministrativo in situ; a partire dal 10 giugno il responsabile è al 50% e per 4 mesi anche il geometra ha usufruito di un periodo part-time al 33%. Per quanto concerne il parametro tempo medio rimozione rifiuti abbandonati, lo stesso ha evidenti ritardi rispetto ai risultati attesi per responsabilità imputabili quasi esclusivamente al soggetto gestore del servizio; mentre il n. di interventi effettuati pari a 189 (tracciati è dato da 85 segnalazioni di abbandoni, 11 animali morti, 65 altri interventi dovuti all'attività di controllo del territorio e 28 interventi per le manifestazioni, oltre a quelli non tracciati che avvengono telefonicamente.</i></p>					

Obiettivo di processo							ANNO	2013						
Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA													
Processo 5														
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica														
Finalità del Processo														
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi, assegni di studio) secondo criteri di qualità e di professionalità.														
Stakeholder														
Studenti, famiglie ed insegnanti														
Indici														
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
Indici di Quantità														
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543								
Nº alunni materne ed elementari	729	755	750	745	794	790	6,09%	-0,50%						
Nº alunni materne, elementari e medie	1015	1045	1045	1035	1095	1090	5,31%	-0,46%						
Nº domande refezione scolastica accolte	635	710	715	687	760	720	4,85%	-5,26%						
Nº domande refezione scolastica presentate	635	710	715	687	760	720	4,85%	-5,26%						
Nº Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)	660	750	760	723	800	770	6,45%	-3,75%						
Nº pasti	80.914,00	84.800,00	86387	84.033,67	88.500,00	91000	8,29%	2,82%						
Nº morosi refezione scolastica (*)	68	70	45	61	80	70	14,75%	-12,50%						
Nº domande per assegni di studio assistite (presentate) (**)	360	402	365	382	250	163	-57,37%	-34,80%						
Nº domande per assegni di studio accolte (***)	368	402	335	368	300	163	-55,75%	-15,67%						
Nº domande accolte trasporto scolastico	52	54	58	55	60	71	29,88%	18,33%						
Nº domande presentate trasporto scolastico	52	54	58	55	60	71	29,88%	18,33%						
Nº morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!						
Nº km percorsi	44.000,00	44.000,00	44000	44000,00	44.000,00	44000	0,00%	0,00%						
Popolazione 3-13 anni	1662	1686	1681	1676	1667	1667	17,52%	12,86%						
Nº domande centri estivi accolte	200	200	205	202	210	237								
Nº domande centri estivi presentate	218	210	225	218	230	249	14,40%	8,26%						
Nº Morosi centri estivi	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!						
Nº nonni vigili per assistenza entrata -uscita scuole (****)	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!						
Nº utenti servizio Pedibus (****)	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!						
Indici di Tempo														
Indici di Costo/Provento														
Costo del processo	€ 770.099,74	€ 731.039,79	€ 741.599,72	€ 747.579,75	€ 741.665,00	€ 746.846,43	-0,10%	0,70%						
di cui Costo personale coinvolto	€ 171.202,61	€ 155.383,34	€ 153.678,00	€ 160.087,98	€ 128.730,00	€ 130.733,25	-18,34%	1,56%						
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 250.687,38	€ 239.223,21	€ 228.835,34	€ 239.581,98	€ 220.000,00	€ 239.580,86	0,00%	8,90%						
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 480.321,75	€ 532.663,59	€ 547.660,77	€ 520.215,37	€ 552.146,00	€ 562.590,91	8,15%	1,89%						
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 9.867,15	€ 7.642,79	€ 5.067,37	€ 7.525,77	€ 5.100,00	€ 13.154,87	74,80%	157,94%						
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 115.440,24	€ 120.216,25	€ 126.426,73	€ 120.694,41	€ 136.100,00	€ 145.560,31	20,60%	6,95%						
Proventi di competenza centri estivi	€ 23.552,50	€ 20.435,00	€ 14.477,50	€ 19.488,33	€ 25.000,00	€ 12.662,50	-35,03%	-49,35%						
Spesa di competenza dei servizi centri estivi	€ 57.478,25	€ 57.791,82	€ 53.027,18	€ 56.099,08	€ 54.403,00	€ 51.440,65	-8,30%	-5,45%						
Spesa di competenza per assegni di studio	€ 65.468,27	€ 3.881,00	€ 3.881,00	€ 23.116,42			-100,00%	#DIV/0!						
€ contributi da Enti terzi	€ 36.013,12	€ 42.532,00	€ 27.475,37	€ 33.390,00	€ 16.484,42		-40,00%	-50,63%						
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 dedicato/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo								
ALDO CASTELLI	D	20%	VIGILANZA IGienICO-SANITARIA		3.146,00	RICCIO DANIELA								
LUISELLA CERETTA	C	10%	FORNITURA PASTI A SC.ELEM. (FINO 3/11/2013)		224.057,00	EUTOURIST								
INES GIORDA	D	15%	VEICOLAZIONE PASTI		118.148,10	A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.								
Giovanni TROMBADERE	D (P.O.)	3%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE (fino anno scol. 2012/2013)		30.844,00	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE								
CIMAZ ELENA	B	100%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE		9.563,84	PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS								
DANIELE DURANDO	B	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi		19.071,00	BIOSFERA ssc								
RAFFAELA IERARDI	B	100%	SCODELLAMENTO E PULIZIA REFETTORI		33.953,74	Coop. ANIMATORI SPORTIVI arl								
ANTONIETTA MELE	B (part-tir)	100%			3.342,60	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE								
INDICATORI DI PERFORMANCE							ESITO							
Indicatori di Efficacia														
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)			Media triennio precedente		Performance attesa	Performance realizzata	Scost							
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)			92,21%	95,72%	91,14%	-4,58%	NOOK							
% soddisfazione delle richieste di assegni di studio (domande accolte per assegni di studio/ domande presentate per assegni di studio.)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK							
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)			96,34%	120,00%	100,00%	-20,00%	NOOK							
% utilizzo del trasporto scolastico (domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK							
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)			5,28%	5,48%	6,51%	1,03%	OK							
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e./ popolazione 3-13 anni)			92,65%	91,30%	95,18%	3,88%	OK							
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)			12,03%	12,60%	14,22%	1,62%	OK							
Indicatori di Efficacia temporale														
Indicatori di Efficienza Economica														

% di copertura della refezione scolastica	46,05%	39,84%	42,59%	2,71%	OK
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 6,19	€ 6,24	€ 6,18	€ 0,06	OK
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti	€ 719,19	€ 690,18	€ 730,64	€ 40,46	NOOK
Spesa unitaria per assegni di studio (spesa di competenza)/ N° domande per assegni di studio accolte	€ 62,76	€ 0,00	€ 0,00	€ -	OK
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza)/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	6,24%	3,75%	9,04%	5,29%	NOOK
Costo al Km del trasporto scolastico (spesa di competenza/km percorsi)	€ 2,71	€ 3,09	€ 3,31	€ 0,22	NOOK
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza)/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	34,74%	45,95%	24,62%	-21,34%	OK
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)	€ 278,18	€ 259,06	€ 217,05	€ 42,01	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione	€ 36,36	€ 36,45	€ 37,07	€ 0,62	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
n. reclami	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro.</i>					
<i>Le percentuali di gradimento indicate si riferiscono a: 1) Servizio mensa: tutte le commissioni mensa (in cui sono rappresentati genitori e insegnanti) esprimono gradimento nelle riunioni periodiche. 2) Centri estivi: sono stati fatti sondaggi che in passato hanno indicato un alto gradimento. Il centro estivo di Avigliana è il meno caro della Valle di Susa, il più lungo e quello con il programma più ampio.</i>					
<i>(*) Il dato sulla morosità è legato alla perdurante crisi economica. Si può affermare che, mediamente, nel corso di 12 mesi le morosità riferite all'anno scolastico precedente tendono a rientrare totalmente e si riaprono sugli stessi soggetti sull'anno scolastico in corso.</i>					
<i>(**) Nel 2013 è cambiata la normativa regionale che ha informatizzato completamente le procedure. Gli utenti hanno presentato le istanze direttamente alla Regione (procedura online). Il settore effettua assistenza alle famiglie per le suddette presentazioni.</i>					
<i>(***) come sopra.</i>					
<i>(****) i dati relativi al servizio di vialanza presso le scuole e al servizio Piedibus sono di competenza dell'Area Vialanza</i>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013							
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO Servizi Demografici Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE													
		Processo 6 Gestire i servizi demografici Finalità del Processo													
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.															
Stakeholder Cittadini Indici															
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec							
Indici di Quantità								Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno							
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12472,67	12.550	12.543								
Ore apertura settimanale		24,75	19,25	19,25	21,08	19,25	19,25	-8,70% 0,00%							
N. unità operative del processo		3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	0,00% 0,00%							
N. utenti allo Sportello					0,00	6500,00	5891,00	#DIV/0! -9,37%							
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)		4006,00	5671,00	6179,00	5285,33	6000,00	2894,00	-45,24% #DIV/0! 0,00%							
N. pratiche residenza					0,00	700,00	700,00	#DIV/0! 0,00%							
N. pratiche di Stato Civile					0,00	400,00	400,00	#DIV/0! 0,00%							
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione		432,00	471,00	500,00	467,67	500,00	664,00	41,98% 32,80%							
n. certificati		4281,00	5155,00	5801,00	5079,00	4500,00	4680,00	-7,86% 4,00%							
Indici di Tempo Indici di Costo															
Costo del Processo		€ 166.568,03	€ 197.183,24	€ 141.698,73	€ 168.483,33	€ 142.643,00	€ 134.702,69	-20,05% -5,57%							
di cui Costo personale coinvolto		€ 133.515,05	€ 124.443,57	€ 121.810,00	€ 126.589,54	€ 129.000,00	€ 131.743,89	4,07% 2,13%							
Indici di Qualità															
Personale coinvolto nel Processo															
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo								
Elisa Grande	c	55%													
Maria Luisa Allais	c	95%													
Marina Fiore	c	95%													
Andrea Versino	b	80%													
Luigi Zizzari	d	30%													
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa							
Indicatori di Efficacia							Performance realizzata	Scost							
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)							58,56%	53,47% 53,47%							
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)							0,03%	0,03% 0,03%							
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)							0,42	0,48 0,23							
n. utenti medi allo sportello (n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)							-	6,49 5,89 - 0,61							
Indicatori di Efficacia temporale															
Indicatori di Efficienza Economica															
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)							€ 13,51	€ 11,37 € 10,74							
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)							€ 31,88	€ 23,77 € 46,55							
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)							€ 33,17	€ 31,70 € 28,78							
Indicatori di Qualità															
Analisi del risultato															

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013
Area/Settore/Centro di Responsabilità	POLIZIA LOCALE							
	Processo 7							
	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione							
	Finalità del Processo							
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
	Stakeholder							
	Cittadini e utenti della strada							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570,00	12543,00		
Km strade territorio	101	101,00	101	101	101,00	101,00	0,00%	0,00%
N. agenti *	8,00	6,13	8	7,29	8,50	8,50	16,54%	0,00%
n. ore attività complessive annuali	11467,00	8240,00	10512,00	10073,00	11170,00	14033,00	39,31%	25,63%
N. ore vigilanza sul territorio	8725,00	7235,00	9332,00	8430,67	9009,00	10920,00	29,53%	21,21%
N. ore di attività di controllo stradale	5851,00	4358,00	5.558	5255,67	5896,00	7280,00	38,52%	23,47%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni in orario 7-19	579,00	432,00	552,00	521,00	560,00	585,00	12,28%	4,46%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19)	165,00	177,25	229,50	190,58	230,00	350,00	83,65%	52,17%
n. ore vigilanza plessi scolastici	330,00	250,00	330,00	303,33	330,00	360,00	18,68%	9,09%
N. agenti - ATTIVITA' ULTRONEA (A ROTAZIONE)	17,00	19,00	23,00	19,67	21,00	21,00	6,78%	0,00%
n. ore attività complessive annuali - ATTIVITA' ULTRONEA	2017,25	2222,25	1743,50	1994,33	1750,00	1768,00	-11,35%	1,03%
N. ore di attività di controllo stradale - ATTIVITA' ULTRONEA	702,75	809,25	682	731,33	680,00	702,00	-4,01%	3,24%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni 7-19 - ATTIVITA' ULTRONEA	515,25	545,00	421,50	493,92	430,00	496,00	0,42%	15,35%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19) - ATTIVITA' ULTRONEA	187,25	163,00	186,00	178,75	180,00	237,00	32,59%	31,67%
N. sinistri	72,00	32,00	39,00	47,67	35,00	40,00	-16,08%	14,29%
N. sinistri con feriti	28,00	10,00	16,00	18,00	15,00	15,00	-16,57%	0,00%
N. controlli C.d.S.	10901,00	8200,00	10240,00	9780,33	10000,00	12376,00	26,54%	23,76%
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	511,00	420,00	425,00	452,00	500,00	567,00	25,44%	13,40%
N. violazioni globali al C.d.S.	2078,00	1888,00	1843,00	1936,33	1950,00	2160,00	11,55%	10,77%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	25,00	30,00	34,00	29,67	32,00	33,00	11,24%	3,13%
Popolazione 25-64 anni	7105,00	7131,00	7047,00	7094,33	7100,00	7206,00	1,57%	1,49%
N. interventi di Protezione Civile richiesti	92,00	98,00	92,00	94,00	60,00	98,00	4,26%	63,33%
N. interventi di Protezione Civile effettuati	92,00	98,00	92,00	94,00	60,00	98,00	4,26%	63,33%
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	32,00	54,00	52,00	46,00	32,00	45,00	-2,17%	40,63%
N. notizie di reale attività edilizia	23,00	30,00	14,00	22,33	15,00	12,00	-46,27%	-20,00%
N. controlli attività produttive	250,00	235,00	291,00	258,67	250,00	245,00	-5,28%	-2,00%
N. attività produttive	1376,00	1374,00	1360,00	1370,00	1350,00	1346,00	-1,75%	-0,30%
N. controlli in materia ambientale e regolamentare	120,00	180,00	160,00	153,33	150,00	170,00	10,87%	13,33%
N. sanzioni in materia ambientale e regolamentare e attività produttive	30,00	35,00	25,00	30,00	30,00	22,00	-26,67%	-26,67%
N. controlli extra CDS complessivi	402,00	445,00	465,00	437,33	450,00	460,00	5,18%	2,22%
N. sanzioni extra CDS complessive	53,00	65,00	39,00	52,33	40,00	33,00	-36,94%	-17,50%
N. notifiche effettuate	1439,00	1528,00	1603,00	1523,33	1300,00	1429,00	-6,19%	9,92%
N. atti di polizia giudiziaria	191,00	222,00	190,00	201,00	200,00	225,00	11,94%	12,50%
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1982,00	1815,00	1473,00	1756,67	1350,00	1525,00	-13,19%	12,96%
N. esposti e segnalazioni ricevuti	39,00	53,00	49,00	47,00	50,00	60,00	27,66%	20,00%
N. esposti e segnalazioni gestiti	39,00	53,00	49,00	47,00	50,00	60,00	27,66%	20,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri e attività edilizia (gg) (esclusi tempi di terzi)	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli attività produttive (gg) (esclusi tempi di terzi)				0,00				
Tempo medio chiusura procedimento controlli ambientali e regolamentari								
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 162.065,49	€ 193.368,08	€ 149.843,05	€ 168.425,54	€ 115.000,00	€ 103.709,52	-38,42%	-9,82%
Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (solo entrate correnti)	€ 22.599,09	€ 22.652,61	€ 37.287,47	€ 27.513,06	€ 24.325,00	€ 13.317,08	-51,60%	-45,25%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 69.361,39	€ 9.901,07	€ 10.094,55	€ 29.785,67	€ 10.000,00	€ 28.478,44	-4,39%	184,78%
Importo finanziamenti da altri Enti (contributi per opere alluvionali)	€ 1.000.000,00			€ 333.333,33	€ 200.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Spese correnti di Protezione Civile	€ 11.470,00	€ 18.016,89	€ 17.308,75	€ 15.608,55	€ 18.683,00	€ 18.833,00	20,66%	0,80%
Costo del processo	€ 713.294,31	€ 618.563,17	€ 632.975,82	€ 654.944,43	€ 633.967,00	€ 605.408,87	-7,56%	-4,50%
di cui Costo personale coinvolto	€ 456.593,52	€ 410.343,98	€ 416.837,00	€ 427.924,83	€ 434.300,00	€ 459.964,29	7,49%	5,91%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	17,00	10,00	7,00	11,33	7,00	7,00	-38,24%	0,00%

N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo			
CARMELO ROMEO	D4	100%	supporto servizi vigilanza territoriale in convenzione			€ 27.200,00	vigili esterni**			
VANNI COMBETTO	D2	100%	gestione servizio contravvenzioni			€ 12.300,00	Maggioli Spa			
MONICA BLANDINO	C4	100%	visure telematiche			€ 1.000,00	Motorizzazione civile			
PAOLA GIFFRE	C3	100%								
BARBARA ACTIS ALESINA	C2	100%	vigilanza ambientale							
ALESSANDRO MARCOLONGO	C2	100%	supporto attività manifestazioni							
DANIELA DE GREGORIO	C3	100%	gestione canile consortile			€ 24.047,32	Gruppo protezione civile			
BARBARA COMBETTO	C2	100%					ACSEL Spa			
HORDILA' MIHAELA	C1	100% dal 18 giugno	salvaguardia pubblica							
PAOLO GIORDANO	B3	100%					corpo volontari VVF			
ANTONIETTA SGOBBO	C4	100%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
Indicatori di Efficacia										
Vigilanza stradale (n. ore di attività di controllo stradale / n. ore attività complessive pl)						52,18%	52,78%	51,88%	-0,91%	NOOK
Vigilanza stradale attività ultronea (n. ore di attività di controllo stradale a.u./n. ore attività complessive pl a.u.)						36,67%	38,86%	39,71%	0,85%	OK
Presidio manifestazioni diurne (n. ore servizi manifestazioni diurne / n. ore attività complessive)						5,17%	5,01%	4,17%	-0,84%	NOOK
Presidio manifestazioni diurne attività ultronea (n. ore servizi manifestazioni diurne a.u./n. ore attività complessive a.u.)						24,77%	24,57%	28,05%	3,48%	OK
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)						2,26%	2,55%	3,21%	0,65%	OK
Presidio serale attività ultronea (n. ore serali a.u./ n. ore di vigilanza sul territorio a.u.)						8,96%	10,29%	13,40%	3,12%	OK
n. medio di controlli C.d.S. all'ora (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)						1,86	1,70	1,70	0,39%	OK
n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)						52,04	58,38	72,08	1370,30%	OK
Indice di sicurezza stradale (n. sinistri con feriti/ n. sinistri)						0,38	0,43	0,38	-5,36%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)						23,34%	25,64%	26,25%	0,61%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)						1710,15	1478,82	1475,65	-317,65%	NOOK
% di abusivismo accertato extra cds (n. abusi accertati extra cds/ n. controlli effettuati extra cds)						11,97%	8,89%	7,17%	-1,71%	OK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)						18,88%	18,52%	18,20%	-0,32%	NOOK
% abusivismo attività edilizia (n. notizie di reato attività edilizia/ n. controlli attività edilizie)						48,55%	46,88%	26,67%	-20,21%	NOOK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)						0,42%	0,45%	0,46%	0,01%	OK
Efficacia della Protezione Civile (N. interventi di Protezione Civile effettuati/ N. interventi 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)						180,00	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)						€ 86,98	€ 58,97	€ 48,01	-€ 0,11	OK
Valore medio sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive/ N. sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive)						€ 525,73	€ 608,13	€ 403,55	-€ 2,05	NOOK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)						€ 34,41	€ 38,56	€ 36,67	-€ 0,02	OK
% di copertura spese di protezione civile (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)						€ 21,36	€ 10,70	€ 0,00	-€ 0,11	NOOK
Indicatori di Qualità										
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)						0,59%	0,36%	0,32%	-0,03%	OK
% contestazioni sui controlli attività produttive (n. ricorsi accolti/ N. sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive)						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato										

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013		
Area/Settore/Centro di Responsabilità										
AMMINISTRATIVA										
Processo 8										
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani										
Finalità del Processo										
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo										
Stakeholder										
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543				
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	45,00	65,00	75,00	61,67	80,00	80,00	29,73%	0,00%		
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	2430,00	3510,00	4050,00	3330,00	4100,00	4100,00	23,12%	0,00%		
N° giovani residenti (14-25 anni)	1.217,00	1.211,00	1230,00	1.219,33	1230,00	1230,00	0,87%	0,00%		
N° bambini/giovani utenti (10-25 anni) (*)	840,00	840,00	840,00	840,00	850,00	425,00	-49,40%	-50,00%		
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani) (*)	3.780,00	4.000,00	4000,00	4.000,00	4.100,00	2000,00	-50,00%	-51,22%		
N° giornate apertura al pubblico (*)	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00	60,00	-44,44%	-44,44%		
Indici di Tempo										
Indici di Costo										
Costo del processo (include anche i costi di gestione della scuola materna eccetto le manutenzioni)	€ 306.278,87	€ 366.177,77	€ 453.741,76	€ 375.399,47	€ 467.593,00	€ 428.945,21	14,26%	-8,27%		
di cui Costo personale coinvolto	€ 13.009,77	€ 11.512,52	€ 11.971,00	€ 12.164,43	€ 12.100,00	€ 12.619,37	3,74%	4,29%		
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 54.850,40	€ 46.260,20	€ 32.272,00	€ 44.460,87	€ 56.710,00	€ 31.710,00	-28,68%	-44,08%		
Indici di Qualità										
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Aldo CASTELLI	D	15%	gestione ex IPIM		5.659,00		Comunità Montana			
Luisella CERETTA	C	15%	gestione asilo nido		18.800,00		Comunità Montana			
Giovanni TROMBÀDORE	D (P.O.)	1%	Gestione politiche giovanili		8.158,33		coop. sociale Orso arl			
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
Indicatori di Efficacia										
n. medio di accessi per potenziale utente (n. accessi annui complessivi del servizio Informagiovani informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))			2,73	3,33	3,33	0,00	OK			
n. medio di presenze giornaliere (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)			37,04	37,96	33,33	-4,63	OK			
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)			29,59%	29,59%	16,44%	-13,15%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale										
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del processo (costo del processo/11° bambini/giovani utenti(10-25 anni))			€ 446,90	€ 550,11	€ 1.009,28	€ 459,17	NOOK			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ totale costo processo)			11,84%	12,13%	7,39%	-4,74%	NOOK			
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)			€ 26,53	€ 32,69	€ 31,67	-€ 1,02	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 all'Informagiovani informalavoro riguardano un'apertura trisettimanale per 12 mesi all'anno.										
(*) Nel corso del 2013 il servizio ha funzionato solo per 6 mesi a causa di problemi strutturali della sede.										

							ANNO	2013					
Obiettivo di processo Misurazione della performance													
Area/Settore/Centro d Responsabilità													
ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA													
Processo 9													
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)													
Finalità del Processo													
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare													
Stakeholder													
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti													
Indici													
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Indici di Quantità													
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12.472,67	12.570	12.543						
n. immobili locati		24	23	23	23,33	22,00	22,00	-5,71%	0,00%				
n. totale immobili locabili		31	31	31	31,00	31,00	31,00	0,00%	0,00%				
n. beni alienati e/o ceduti		0	0	0	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!				
N. richieste alienazioni		0	0	0	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!				
n.concessioni rilasciate (TOSAP permanente)		3	1	1	1,67	2,00	2,00	20,00%	0,00%				
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)		3	1	3	2,33	2,00	2,00	-14,29%	0,00%				
n. autorizzazioni rilasciate (x 2012 = n. 143 per TOSAP varia)		264	258	250	257,33	250,00	233,00	-9,46%	-6,80%				
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2012 = n.146 per TOSAP varia di cui 3 con diniego)		267	271	253	263,67	250,00	241,00	-8,60%	-3,60%				
N. totale immobili di proprietà disponibili		61	61	61	61,00	61,00	61,00	0,00%	0,00%				
Mq immobili		819737,40	819737,40	819737,40	819.737,40	819,737,40	819,737,40	0,00%	0,00%				
Indici di Tempo													
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)		2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%				
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)		30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%				
Tempo medio Rilascio concessioni (gg.)		60	60	60	60	60	60	0,00%	0,00%				
Indici di Costo													
Costo del processo (costi di gestione eccetto manutenzioni)		€ 166.531,52	€ 183.884,64	€ 214.103,63	€ 188.173,26	326.481,00	316.107,84	67,99%	-3,18%				
di cui Costo personale coinvolto		€ 87.416,10	€ 84.377,22	€ 75.610,00	€ 82.467,77	89.500,00	92.307,30	11,93%	3,14%				
provento complessivo locazione		€ 90.553,44	€ 98.158,23	€ 106.837,10	€ 98.516,26	104.100,00	96.413,03	-2,13%	-7,38%				
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	29.083.807,00	0,00%	0,00%				
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (compresi sovraccanoni derivaz.acque,canone imp.pubblicitari,tosap,cimitero,rimborsi e varie)		€ 383.039,21	€ 424.614,82	€ 487.180,82	€ 431.611,62	551.309,00	546.091,75	26,52%	-0,95%				
Indici di Qualità						0,00		#DIV/0!	#DIV/0!				
Collaboratori coinvolti nel Processo													
Personale coinvolto nel Processo													
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo											
Paolo Caligaris	D	10%											
Mauro Paradisi	D	10%											
Liliana Facciolo	D	20%											
Bindolini Andrea	C	70%											
Mattia Vella	C	10%											
Susanna Mollar	D	10%											
Michele Bonaldo	C	50%											
Livia Solimeno	C	10%											
Giovanni Trombadore	D	20%											
Ines Giorda	D	15%											
Aldo Castelli	D	15%											
Piera Nembrini	C	20%											
Nominativo													
GRUPPO SMAT													
Fondazione Casa di carità arti e mestieri/													
Gest Camp													
AVIP Spa - HI COM SRL													
assoc. Pplaf													
centro velico Avigliana a.s.d.													
Soc.Italiana per il gas													
INDICATORI DI PERFORMANCE													
Indicatori di Efficacia													
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				75,27%	70,97%	70,97%	0,00%	OK					
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				71,43%	100,00%	100,00%	0,00%	OK					
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				97,60%	100,00%	96,68%	-3,32%	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)				-€ 27,42	-€ 26,17	-€ 26,02	€ 0,15	NOOK					
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. immobili locati)				€ 4.222,13	€ 4.731,82	€ 4.382,41	-€ 349,41	NOOK					
Costo medio di gestione Immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 3.084,81	€ 5.352,15	€ 5.182,10	€ 170,05	OK					
Valore Immobili al mq. (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 35,48	€ 35,48	€ 35,48	€ -	OK					
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				229,37%	168,86%	172,75%	3,69%	OK					
Indicatori di Qualità													
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)				38,25%	36,07%	36,07%	0,00%	OK					
Analisi del risultato													

commento sintetico sui risultati

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA							
Processo 10								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543	11,13%	1,40%
Utenti Iscritti	4549	4750	5208	4836	5300	5374	#DIV/0!	1,00%
N. frequentatori biblioteca (*)				0	5000	5050		
N. prestiti	12081	13000	13240	12774	13500	14666	14,81%	8,64%
h apertura settimanale	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%
Patrimonio	17562	18000	20079	18547	22000	22215	19,78%	0,98%
n. prestiti con prenotazione on line	190	550	690	690	750	800	15,94%	6,67%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 115.452,98	€ 96.793,00	€ 85.878,32	€ 99.374,77	€ 81.201,00	€ 72.452,82	-27,09%	-10,77%
di cui Costo personale coinvolto	€ 57.151,52	€ 53.557,81	€ 51.712,00	€ 54.140,44	€ 53.500,00	€ 52.990,53	-2,12%	-0,95%
Spesa acquisto libri	€ 6.999,15	€ 6.500,00	€ 6.217,14	€ 6.572,10	€ 6.000,00	€ 3.996,05	-39,20%	-33,40%
Indici di Qualità					0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo							Collaboratori coinvolti nel Processo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Gabriella PIOPPA	B	100%						
Aldo CASTELLI	D	5%						
Andrea MASSOLA	A-P.TIME	100%						
Luisella CERETTA	C	10%						
Giovanni TROMBADORE	D (P.O.)	1%						
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia								
% di fruitori (Utenti iscritti/popolazione)				38,77%	42,16%	42,84%	0,68%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)				2,64	2,55	2,73	0,18	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK
% Prenotazione on-line (solo dal 2010) (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				5,40%	5,56%	5,45%	-0,10%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 7,78	€ 6,01	€ 4,94	-€ 1,07	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 7,97	€ 6,46	€ 5,78	-€ 0,68	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)				6,61%	7,39%	5,52%	-€ 0,02	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
<p>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</p> <p>(*) Il numero dei fruitori è stato calcolato conteggiando gli utenti della biblioteca che si recano presso la sede ed effettuano nella medesima la lettura di libri e periodici senza richiederne il prestito.</p>								

							ANNO	2013			
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d'Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA										
	Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona										
Processo 11											
Gestire la comunicazione istituzionale											
Finalità del Processo											
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge											
Stakeholder											
Cittadini											
Indici											
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543				
N. notiziari pubblicati nell'anno		2	2	1	2	1	1	-40,00%	0,00%		
N. copie dei notiziari inviate (totale)		11000	11400	5500	9300	5500	5500	-40,86%	0,00%		
N. pubblicazioni sul Sito Internet		120	130	255	168	350	380	125,74%	8,57%		
Indici di Tempo											
Indici di Costo											
Costo del processo		€ 39.515,29	€ 107.336,21	€ 29.867,00	€ 58.906,17	€ 31.061,00	€ 43.411,32	-26,30%	39,76%		
di cui Costo personale coinvolto		€ 7.700,92	€ 7.099,69	€ 7.111,00	€ 7.303,87	€ 7.200,00	€ 7.556,83	3,46%	4,96%		
Indici di Qualità											
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Luisella Ceretta	C	15%	fornitura servizio SMS		€ 2.092,50		B.J. Consulting srl				
Ines Giorda	D	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% di diffusione del giornalino periodico (N. copie dei notiziari inviate/ popolazione)					74,56%	43,75%	43,85%	0,09%	OK		
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)					14,03	29,17	31,67	2,50	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 4,72	€ 2,47	€ 3,46	€ 0,99	OK		
Indicatori di Qualità											
Analisi del risultato											
<i>Continuano ad aumentare in modo esponenziale le pubblicazioni sul sito ufficiale del Comune.</i>											

							ANNO	2013					
Obiettivo di processo Misurazione della performance													
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA												
Processo 12													
Gestire la pianificazione territoriale													
Finalità del Processo													
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)													
Stakeholder													
Cittadini													
Indici													
	2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno					
Indici di Quantità													
Popolazione	12.367.	12.476	12.575	12472,67	12570	12543							
Kmq territorio	23,25	23,25	23,25	23,25	23,25	23,25							
Mq recupero edifici esistenti **	818,00	2211,00	2590,00	2590,00	1400,00	1246,00	-51,89%	-11,00%					
Mq nuove edificazioni **	2410,00	4725,00	1118,00	1118,00	4000,00	2871,00	156,80%	-28,23%					
kmq terreno non edificabili **	16,68	16,68	16,68	16,68	16,68	16,68	0,00%	0,00%					
N. piani attuativi approvati	3,00	1,00	1,00	1,67	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%					
N. piani attuativi presentati	4,00	1,00	2,00	2,33	2,00	0,00	-100,00%	-100,00%					
N. varianti parziali				0,00	1,00	1,00	#DIV/0!	0,00%					
N. varianti strutturali				0,00	1,00	1,00	#DIV/0!	0,00%					
N° aree concesse ***	0,00	1,00	1,00	0,67	2,00	2,00	200,00%	0,00%					
N° aree edificabili totali *	117,00	117,00	119,00	117,67	155,00	155,00	31,73%	0,00%					
N. unità operative del processo	1,40	1,40	1,40	1,40	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)	70	122	0	64,00	120	0	-100,00%	-100,00%					
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)	120	73	98	97,00	90	0	-100,00%	-100,00%					
Indici di Costo													
Costo complessivo del processo	€ 129.311,46	€ 151.557,43	€ 109.353,61	€ 130.074,17	€ 116.245,00	€ 107.529,24	-17,33%	-7,50%					
di cui Costo personale coinvolto	€ 69.468,43	€ 62.246,77	€ 61.628,00	€ 64.447,73	€ 65.000,00	€ 65.643,25	1,86%	0,93%					
costi di progettazione interna	€ 978,00	€ 2.256,60	€ 4.500,00	€ 2.578,20		€ 5.238,35	103,18%	#DIV/0!					
costi di progettazione totale	€ 56.776,00	€ 18.421,60	€ 30.000,00	€ 35.065,87		€ 31.128,43	-11,23%	#DIV/0!					
Indici di Qualità													
Collaboratori coinvolti nel Processo													
Personale coinvolto nel Processo													
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo						
Luca ROSSO	D2	80	aggiornamento e manutenzione cartografica		€ 8.958,00		NEMEA SISTEMI SRL						
Andrea CALLEGARI	C3	20											
Dario BELTRAME	C2	10											
Laura NEIROTTI	C3	20											
Pelle PATRIZIA	C3	10											
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTTO					
Indicatori di Efficacia													
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				231,66%	35,00%	43,40%	8,40%	OK					
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				71,74%	71,74%	71,74%	0,00%	OK					
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				71,43%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!					
% implementazioni al PRGC vigente (varianti strutturali + varianti parziali)				0,00%	1,29%	1,29%	0,00%	OK					
Indicatori di Efficacia temporale													
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini) (gg)				64,00	120,00	0,00	-120,00	OK					
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)				97,00	90,00	0,00	-90,00	OK					
Indicatori di Efficienza Economica													
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,43	€ 9,25	€ 8,57	-€ 0,67	OK					
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)				7,35%	#DIV/0!	16,83%	#DIV/0!	#DIV/0!					
Indicatori di Qualità													
Analisi del risultato													
<p>* Sono le aree edificabili di PRGC</p> <p>** Non è possibile ricavare il dato per gli anni 2008 e 2009</p> <p>*** Sono le aree o porzioni di esse rilasciate</p>													

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013	
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio									
ECONOMICO FINANZIARIA <i>Servizio contabilità e bilancio</i>									
Processo 13									
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato									
Finalità del Processo									
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge									
Stakeholder Amministratori/Funzionari									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543			
n. variazioni di capitoli di bilancio (da elenco var. comp+plur. + nel 2012 tutti peg x revisione globale a seguito elez.)	267	390	1340	666	350	359	-46,07%	2,57%	
n. tot. Capitoli (da estr.excel rendiconto) (x 2013= 169 E + 645 S)	980	920	963	954	950	814	-14,70%	-14,32%	
n. correzioni effettuate (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	131	107	0	100	87	#DIV/0!	-13,00%	
n. atti pervenuti (delibere/ determinate/buoni ord. e econ./atti liq)	2533	2318	1896	2249	2000	1826	-18,81%	-8,70%	
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)	2774	2565	2957	2636	2500	2397	-9,07%	-4,12%	
totale delibere	490	494	436	473	400	384	-18,87%	-4,00%	
N° richieste evase (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	960	990	975	1000	1020	4,62%	2,00%	
N° richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)	n.d.	965	1000	983	1000	1028	4,63%	2,80%	
N° dipendenti del processo	3,55	3,6	3,6	3,58	4	3,50	-2,33%	-2,78%	
N. fatture movimentate					2000	2352		17,60%	
Numero mandati emessi	6416	6475	5609	6167	5500	5389	-12,61%	-2,02%	
Numero reversali emesse	4246	5713	5366	5108	5300	5745	12,46%	8,40%	
Numeri impegni registrati	2725	2513	2031	2423	2000	2061	-14,94%	3,05%	
Numeri accertamenti registrati	1005	970	810	928	750	665	-28,37%	-11,33%	
N. dipendenti totali	59,42	59,76	60,64	59,94	62	59,75	-0,32%	-3,63%	
N. complessivo movimentazioni	14.392,00	15.671,00	13.816,00	14626,33	15550	16212	10,84%	4,26%	
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	95,00%	97,00%	97,00%	96,33%	97,00%	96,00%	-0,35%	-1,03%	
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tenuto c/ anche dei tempi di tesoreria)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (da stampa AP)	59	52	59	57	56	52	-8,24%	-7,14%	
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 (nel 2013 di cui 59972,94 x rimborsi maggiori trasferimenti a Stato E 32741 imposte)	€ 203.253,29	€ 170.225,50	€ 188.102,36	€ 187.193,72	€ 248.036,00	€ 263.558,01	40,79%	6,26%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 156.667,53	€ 147.549,20	€ 149.649,00	€ 151.288,58	€ 150.500,00	€ 152.548,35	0,83%	1,36%	
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	€ 16.298,43	€ 6.349,84	€ 3.868,59	€ 8.838,95	€ 4.000,00	€ 4.993,62	-43,50%	21,84%	
Spese correnti	€ 7.016.757,47	€ 9.554.610,38	€ 8.817.978,13	€ 8.463.115,33	€ 9.535.175,00	€ 8.860.700,38	4,70%	-7,07%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
ROSSATO Vanna	D	60%	SERVIZIO TESORERIA		€ 0,00	UNIRISCOSSIONI SPA			
MOLLAR Susanna	D	75%	GESTIONE FISCALE IRAP - IVA		€ 9.500,00	ENTI REV SRL			
SANTIN Clara	C	50%	TENUTA CC/ POSTALI		€ 2.500,00	POSTE ITALIANE SpA			
SOLIMENO Livia	C	65%	Riscossione coattiva a ruolo		€ 30.000,00	EQUITALIA SpA			
BUSSI Cristina	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
Indicatori di Efficacia									
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)					69,75%	36,84%	44,10%	7,26%	NOOK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)					0,00%	5,00%	4,76%	-0,24%	OK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)					99,24%	100,00%	99,22%	-0,78%	NOOK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)					5,93%	5,81%	5,86%	0,05%	OK
n. medio di movimentazione per unità operativa coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)					4081,77	4319,44	4632,00	312,56	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)					2,00	2,00	2,00	-	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					96,33%	97,00%	96,00%	-1,00%	NOOK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)					5	5	5	0	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)					57	56	52	-4	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)		€ 15,01	€ 19,73	€ 21,01	€ 1,28	NOOK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)		€ 3.123,02	€ 4.000,58	€ 4.411,01	€ 410,43	NOOK
Efficienza economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)		0,10%	0,04%	0,06%	0,01%	NOOK
Indicatori di Qualità		Analisi del risultato				
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

							ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità										
Servizio										
Ufficio/Centro di Costo										
Processo 14										
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà										
Finalità del Processo										
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovra comunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale nazionale e internazionale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.										
Stakeholder										
Persone in difficoltà economica e sociale										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543				
N. richieste contributo accolte (indigenza,esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tarsu ,maternità e nucleo familiare)	123	133	328	195	330	513	163,53%	55,45%		
N. richieste contributi presentate ammissibili	123	133	328	195	330	513	163,53%	55,45%		
N. richieste contributi presentate	127	145	341	204	340	570	178,96%	67,65%		
Nº unità operative del processo	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,00%	0,00%		
Nº domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	8	10	10	9,33	10	20	114,29%	100,00%		
Nº borse lavoro/ cantieri lavoro attivate (**)	8	10	10	9	10	13	39,29%	30,00%		
Nº domande sostegno locazione accolte (*)	54	0	34	29	35	0	-100,00%	-100,00%		
Nº domande sostegno locazione presentate ammissibili (*)	71	0	34	35	35	0	-100,00%	-100,00%		
N. soggetti beneficiari contributi (***)	167,00	175,00	295	212	300	513	141,60%	71,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00%	0,00%		
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	0,00%	0,00%		
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00	-100,00%	-100,00%		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 633.637,36	€ 529.869,15	€ 643.670,79	€ 602.392,43	€ 739.929,00	€ 761.184,15	26,36%	2,87%		
di cui Costo personale coinvolto	€ 24.017,76	€ 23.230,08	€ 22.939,00	€ 23.395,61	€ 23.000,00	€ 26.567,16	13,56%	15,51%		
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 451.858,11	€ 478.595,54	€ 438.524,78	€ 456.326,14	€ 514.600,00	€ 516.608,05	13,21%	0,39%		
Importo contributi erogati	€ 509.879,48	€ 365.767,76	€ 479.971,83	€ 451.873,02	€ 564.600,00	€ 566.084,35	25,28%	0,26%		
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 99.088,87	€ 51.273,61	€ 41.447,05	€ 63.936,51	€ 50.000,00	€ 49.476,30	-22,62%	-1,05%		
Indici di Qualità										
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo				
Laura FROLA	C	30%	informagiovani		€ 0,00	Comunità Montana				
Aldo CASTELLI	D	5%	gestione fondo sociale morosità		€ 2.000,00	A.T.C. - Agenzia territoriale casa				
Luisella CERETTA	C	10%								
Giovanni TROMBADERE	D P.O.	15%	ASSISTENZA SOCIALE E/O DOMICILIARE		€ 352.100,00	CONISA VALLE SUSA				
			borse lavoro/tirocini in campo sociale			vari				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
Indicatori di Efficacia										
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%		
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					100,99%	91,14%	91,26%	0,12%		
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)					0,000048	0,000048	0,000048	0,00		
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (Nº borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate)					100,00%	100,00%	65,00%	-35,00%		
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					83,81%	100,00%	0,00%	-100,00%		
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)					56,81%	56,81%	56,81%	0,00%		
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio erogazione contributi gg					30,00	30,00	30,00	0,00%		
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					30,00	30,00	0,00	0		
Indicatori di Efficienza Economica										
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)					€ 2.128,13	€ 1.882,00	€ 1.103,48	-€ 778,52		
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)					€ 2.837,01	€ 2.466,43	€ 1.483,79	-€ 982,64		
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 43,17	€ 54,89	€ 56,74	€ 1,85		

% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	Indicatori di Qualità	10,61%	6,76%	6,50%	-0,26%	OK

Analisi del risultato						
<p>(*) Nel corso dell'anno 2013 non è stato pubblicato il bando da parte della Regione Piemonte.</p> <p>(**) Il dato si riferisce a tutte le borse lavoro/cantieri attivati compresi quelli per i quali non viene assunto atto deliberativo specifico.</p> <p>(***) Il dato è calcolato considerando quale beneficiario di contributo ciascun cittadino che ottiene una prestazione sociale.</p>						

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE <i>Servizio Contabilità, tributi e polizia locale</i>							
Processo 15								
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Stakeholder								
Amministratori/ Contribuenti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543		
N. utenti ricevuti allo sportello (comprese telefonate)					10500	9780		
N. morosi (dati del solo anno di riferimento senza anni prec.)(media annua ruolo TARSU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TARSU accert.)	1173	1599	1331	1368	1500	1747	27,74%	16,47%
N. contribuenti (ICI/ TARSU/IMU/TARES) + DA 2014 SERVICE TAX	12965	13237	20545	15582	26950	26361	69,17%	-2,19%
N. morosi ICI (2013 modificato iniz. + finale = accertamenti insoluti)	0	45	27	24	50	78	225,00%	56,00%
n. Contribuenti ICI (2013 modificato iniz. + finale= utenti verificati)	6945	6970	6970	6962	1200	1000	-85,64%	-16,67%
N. morosi IMU			100		500	100		-80,00%
n. Contribuenti IMU			7261		7300	6489		-11,11%
N. morosi TARES					500	1547		209,40%
n. Contribuenti TARES					6350	6700		5,51%
Totale recupero evasione ICI (solo attività accertamento/dati accert.a seguito incasso effettivo)	€ 154.770,24	€ 119.195,30	€ 52.499,87	€ 108.821,80	€ 25.000,00	€ 27.094,02	-75,10%	8,38%
Totale Entrate ICI (fino a 2011 compresa ordinaria/ da 2012 accert.+partite arretrate)	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 96.544,87	€ 1.442.472,48	€ 34.000,00	€ 48.335,94	-96,65%	42,16%
Totale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO) MINORE ENTRATA FINALE 2013 DOVUTA A MODIFICHE LEGISLATIVE			€ 3.068.666,18		€ 4.150.000,00	€ 1.995.105,55		-51,93%
Totale recupero evasione TARSU (solo attività accertamento e solo importi a bilancio)	€ 679.375,55	€ 1.039.600,55	€ 223.075,38	€ 647.350,49	€ 250.000,00	€ 157.012,32	-75,75%	-37,20%
Totale Entrate TARSU (compresa ordinaria)	€ 2.671.538,51	€ 3.137.555,01	€ 2.279.823,83	€ 2.696.305,78	€ 89.000,00	€ 90.588,82	-96,64%	1,79%
Totale entrate Imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito)	€ 42.969,82	€ 34.515,53	€ 29.272,51	€ 35.585,62	€ 35.000,00	€ 40.749,84	14,51%	16,43%
Totale entrate TARES/ TRIBUTO RIFIUTI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)					€ 2.210.050,00	€ 2.086.959,70		-5,57%
N. sanzioni a ruolo	310	424	359	364		289	-20,68%	#DIV/0!
N. sanzioni emesse	2108	1923	1868	1966	1980	2182	10,97%	10,20%
N. verbali incassati (non rilevabile da parte del comando polizia locale)	n.d.	328		n.d.		n.d.	#VALORE!	#VALORE!
N. verbali emessi	541	455	425	474	500	567	19,70%	13,40%
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)	200	125	150	158,33	150	170	7,37%	13,33%
Indici di Costo /Provento								
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))	€ 2.438.840,11	€ 2.993.870,30	€ 3.795.033,40	€ 3.075.914,60	€ 3.850.000,00	€ 3.074.794,98	-0,04%	-20,14%
Totale importo tributi accertati di competenza (ICI + TARSU+ IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))MINORI ACC. X MODIFICA NORME	€ 4.778.744,87	€ 5.261.221,23	€ 6.292.275,38	€ 5.444.080,49	€ 6.800.000,00	€ 5.098.202,29	-6,35%	-25,03%
Totale importo accertamenti di competenza (ICI) (solo somme a bilancio) da 2012 solo att.accert.+ partite arretrate	€ 2.107.206,36	€ 2.123.666,22	€ 96.544,87	€ 1.442.472,48	€ 34.000,00	€ 27.094,02	-98,12%	-20,31%
Totale importo accertamenti di competenza (IMU) - campo aggiunto/ minori entrate a seguito modifica norme			€ 3.995.906,68		€ 4.150.000,00	€ 1.995.105,55		-51,93%
Totale importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 342.225,31	€ 229.941,21	€ 311.081,89	€ 294.416,14	€ 200.000,00	€ 222.543,41	-24,41%	11,27%
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 774.754,63	€ 757.107,91	€ 738.933,51	€ 756.932,02	€ 792.586,81	€ 72.586,81	-90,41%	-90,84%
Costo del processo	€ 461.170,43	€ 345.494,97	€ 242.575,66	€ 349.747,02	€ 261.738,00	€ 228.014,45	-34,81%	-12,88%
di cui Costo personale coinvolto	€ 101.591,42	€ 96.195,76	€ 104.518,00	€ 100.768,39	€ 134.300,00	€ 131.730,34	30,73%	-1,91%
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (ICI + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva)	55	42	73	57	50	58	2,35%	16,00%
N. crediti in sofferenza (esclusi ruoli Equitalia) da 2013 introito diretto tributo rifiuti	55	120	120	98	200	1219	1139,66%	509,50%
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 93.189,44	€ 88.408,99	€ 79.551,43	€ 87.049,95	€ 100.000,00	€ 102.800,52	18,09%	2,80%
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 168.347,89	€ 210.168,68	€ 187.130,52	€ 188.549,03	€ 120.500,00	€ 103.709,52	-45,00%	-13,93%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	351	151	68	190	10	19	-90,00%	90,00%
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	1580	2566	434	1527	50	340	-77,73%	580,00%
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nel'anno)	0	7	10	6	1	0	-100,00%	-100,00%
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	0	9	11	7	1	0	-100,00%	-100,00%
Totale ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi)	10	17	16	14,33	9	10	-30,23%	11,11%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			

SCAPPATURA Lucia	C	100%	gestione ordinaria ufficio TARSU/ TARES	€ 58.000,00	ACSEL Spa
OLIVERO Renata	D	100%	procedura calcolo online IMU	€ 713,90	SOLUZIONE srl
BONAUDO Michele	C	50%	assistenza attività tributaria	€ 8.000,00	avv. FOGAGNOLO M.
ROSSATO Vanna	D	35%	riscossione coattiva	€ 3.000,00	equitalia spa
MOLLAR Susanna	D	15%	parte riscossione forzosa a seguito ingiunzione	INCARICO A RES. 2012	Avv. CICCIA
SOLIMENO Livia	C	25%	posta riscossione e stampa riscossione ordinaria		
SANTIN Clara	C	50%	TARES		ACSEL Spa
			gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/ TOSAP	€ 1.253,48	AIPA spa (IVA a carico)

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (morosi/ contribuenti)	8,78%	5,57%	6,63%	1,06%	NOOK
% di morosità ICI (morosi/ contribuenti)	0,34%	4,17%	7,80%	3,63%	NOOK
% di morosità IMU (morosi/ contribuenti)	#DIV/0!	6,85%	1,54%	-5,31%	OK
% di morosità TARES (morosi/ contribuenti)	#DIV/0!	7,87%	23,09%	15,22%	NOOK
% di incidenza recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	7,54%	73,53%	56,05%	-17,48%	NOOK
% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)	24,01%	280,90%	173,32%	-107,57%	NOOK
Totale entrate Imposta pubblicitaria	€ 35.585,62	€ 35.000,00	€ 40.749,84	€ 5.749,84	OK
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)	18,53%	0,00%	13,24%	13,24%	OK
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)	#VALORE!	0,00%	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	158,33	150,00	170,00	20,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 28,04	€ 20,82	€ 18,18	-€ 2,64	NOOK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	56,50%	56,62%	60,31%	3,69%	OK
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	7,54%	73,53%	100,00%	26,47%	NOOK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2- / totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)	38,90%	25,23%	306,59%	281,36%	OK
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	57,63%	25,00%	4,76%	-20,24%	NOOK
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/ importo sanzioni accertate)	46,17%	82,99%	99,12%	16,14%	OK
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	12,45%	20,00%	5,59%	-14,41%	OK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)	85,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

							ANNO	2013						
Obiettivo di processo Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro d Responsabilità	URBANISTICA													
Processo 16														
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi														
Finalità del Processo														
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi														
Stakeholder														
Cittadini richiedenti / Progettisti / Imprese edili / Amministratori														
Indici														
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
Indici di Quantità														
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543	4,65%	0,00%						
h apertura settimanale	13	15	15	14,33	15	15	-34,78%	-12,00%						
N. Istanze di Pdc presentate	170	186	150	168,67	125	110	-34,88%	-10,40%						
N. Istanze di PdC rilasciate	172	190	154	172,00	125	112	-34,88%	-10,40%						
N. Istanze Parco presentate	0	0	10	3,33	9	7	110,00%	-22,22%						
N. Istanze Parco rilasciate	0	0	5	1,67	9	6	260,00%	-33,33%						
N. Istanze Vincolo Idrogeologico presentate	0	9	5	4,67	13	11	-15,38%	-15,38%						
N. Istanze Vincolo Idrogeologico evase	0	9	5	4,67	13	11	-15,38%	-15,38%						
Nº richieste accesso atti evase	189	137	180	168,67	160	186	10,28%	16,25%						
Nº richieste accesso atti ricevute	189	137	180	168,67	160	186	10,28%	16,25%						
Nº controlli DIA ,SCIA, ED LIB	189	199	233	207,00	230	250	20,77%	8,70%						
Nº DIA ,SCIA, ED LIB presentate	189	199	233	207,00	230	250	20,77%	8,70%						
Nº idoneità alloggio	27	24	32,00	27,67	5,00	6,00	-78,31%	20,00%						
Nº CdU richiesti	110	106	88,00	101,33	75,00	65,00	-35,86%	-13,33%						
Nº CdU rilasciati	110	106	88,00	101,33	75,00	65,00	-35,86%	-13,33%						
Nº istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	235	198	197,00	210,00	170,00	164,00	-21,90%	-3,53%						
Nº istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	235	198	197,00	210,00	170,00	164,00	-21,90%	-3,53%						
nº titoli abilitativi rilasciati o perfezionati (Pdc, DIA, SCIA, ED LIB)				0,00	355,00	362,00	#DIV/0!	1,97%						
n. sopralluoghi				0,00	20	27	#DIV/0!	35,00%						
Indici di Tempo														
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	15	9	12	12,00	12	10	-16,67%	-16,67%						
Tempo medio rilascio CdU (gg)	5	3	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%						
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	48	41	52	47,00	50	48	2,13%	-4,00%						
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	9	8	8	8,33	8	8	-4,00%	0,00%						
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	52	55	55	54,00	55	60	-7,41%	-9,09%						
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Parco(in gg)						30	-50,00%							
Tempo medio di rilascio Vincolo Idrogeologico(in gg)						30	-50,00%							
Indici di Costo														
Costo del processo	€ 169.898,64	€ 146.464,33	€ 176.826,33	€ 171.063,10	€ 146.577,27	€ 133.385,30	-22,03%	-9,00%						
di cui Costo personale coinvolto	€ 135.052,53	€ 127.100,85	€ 126.635,00	€ 129.596,13	€ 124.843,00	€ 129.775,75	0,14%							
Contributi di costruzione	€ 910.584,00	€ 587.340,00	€ 892.647,48	€ 796.857,16	€ 850.000,00	€ 772.332,42	-3,08%	-9,14%						
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	€ 104.085,00	€ 22.699,00	€ 97.446,46	€ 74.743,49		€ 15.154,75	-79,72%	#DIV/0!						
Indici di Qualità														
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!						
n. pratiche di diniego	7	4	4	5	5	1	-80,00%	-80,00%						
Collaboratori coinvolti nel Processo														
Personale coinvolto nel Processo		N ore o % tempo dedicato/o al processo			Tipo		Costo							
Nome e cognome	Categoria						Nominativo							
Luca ROSSO	D2													
Andrea CALLEGARI	C3													
Dario BELTRAME	C2													
Laura NEIROTTI	C3													
Pelle PATRIZIA	C3													
INDICATORI DI PERFORMANCE														
Indicatori di Efficacia														
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				39,81%	41,67%	41,67%	0,00	OK						
% soddisfazione delle richieste (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				98,06%	100,00%	98,21%	-1,79%	NOOK						
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste Integrazioni/N. domande presentate)				200,00%	100,00%	116,67%	16,67%	NOOK						
Tasso di accessibilità agli atti (Nº richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK						
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB /n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK						
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK						
% di evasione Istanze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK						
Indicatori di Efficacia temporale														
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)				12,00	12,00	10,00	-0,02	OK						
Tempo medio rilascio CdU (gg)				4,00	4,00	4,00	0,00	OK						
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)				47,00	50,00	48,00	-0,02	OK						
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)				8,33	8,00	8,00	0,00	OK						
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)				54,00	55,00	50,00	-0,05	OK						
Indicatori di Efficienza Economica														

Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)	€ 245,55	€ 235,65	€ 219,38	-€ 16,27	OK
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)	#DIV/0!	€ 2.394,37	€ 2.133,51	-€ 260,85	OK
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)	9,38%	0,00%	1,96%	€ 0,02	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 13,72	€ 11,66	€ 10,63	-€ 1,03	OK
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	2013					
Obiettivo di processo Misurazione della performance													
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA												
Processo 17													
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa													
Finalità del Processo													
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all'handicap													
Stakeholder													
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche													
Indici													
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno					
Indici di Quantità													
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543							
N° ore sostegno all'hc (settimanali)	77	90	110	92,33	110	110	19,13%	0,00%					
N° progetti accolti (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	6	6	5	6	6	12,50%	0,00%					
N° progetti presentati (3 piani di offerta formativa+ Ippoterapia)	4	6	6	5	6	6	12,50%	0,00%					
N° alunni hc (certificati)	25	33	34	31	39	31	1,09%	-20,51%					
N° alunni	1015	1045	1045	1035	1095	1090	5,31%	-0,46%					
Indici di Tempo													
Indici di Costo													
Costo del processo (include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)	€ 291.858,19	€ 373.716,49	€ 114.279,62	€ 259.951,43	€ 128.491,00	€ 117.126,21	-54,94%	-8,84%					
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.805,44	€ 6.894,66	€ 7.204,00	€ 7.301,37	7.210,00	€ 7.512,03	2,89%	4,19%					
Importo finanziamento accertato	€ 50.000,00	€ 52.872,23	€ 1.000,00	€ 34.624,08	€ 15.140,00	€ 15.111,20	-56,36%	-0,19%					
Indici di Qualità													
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo								
Aldo CASTELLI	D	10%	SERVIZI SOSTEGNO SCOL. ALL'HANDICAP	€ 48.800,00	vari								
Giovanni TROMBADORE	D.P.O.	5%											
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost					
Indicatori di Efficacia													
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)			3,01	2,82	3,55	72,79%	OK						
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK						
Indicatori di Efficacia temporale													
Indicatori di Efficienza Economica													
Contributo medio POF (Importo finanziamento erogato/ numero alunni)			€ 33,45	€ 13,83	€ 13,86	€ 0,04	OK						
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)			€ 20,84	€ 10,22	€ 9,34	-€ 0,88	OK						
Indicatori di Qualità													
Analisi del risultato													
<p>Tutte le classi, dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di Secondo Grado, partecipano al Piano di Offerta Formativa. L'assistenza agli studenti portatori di handicap è erogata in tutti i casi richiesti, non solo per l'assistenza specialistica ma anche per quella di base. Sono stati, inoltre, attivati quali nuovi progetti la psicomotricità e la pet therapy con gli asini.</p>													

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA							
	Processo 18							
	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche							
	Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)							
<p>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 patrocinii; 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.</p>								
	Stakeholder							
	Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive							
	Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543		
N. domande contributi accotte	95	97	75	89	80	70	-21,35%	-12,50%
N. domande contributi presentate ammissibili	95	97	90	94	80	70	-25,53%	-12,50%
N. domande patrocinio accotte	57	65	65	62	60	75	20,32%	25,00%
N. domande patrocinio ammissibili	57	65	68	63	60	75	18,42%	25,00%
Nº convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Nº impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	5	9	8	9	9	17,39%	0,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi (idem c.s.)	432	432	450	432	450	450	4,17%	0,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	432	432	450	438	450	450	2,74%	0,00%
n. utenti degli impianti sportivi/ settimana (idem c.s.)	5000	5550	5600	5383	5600	5600	4,02%	0,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	190	190	198	193	200	215	11,59%	7,50%
N. iniziative organizzate sul territorio	210	210	225	215	220	240	11,63%	9,09%
N. iniziative culturali (comunali)	98	99	97	98	100	115	17,35%	15,00%
N. iniziative sportive (comunali)	35	33	26	31	26	30	-4,26%	15,38%
N. iniziative turistiche (comunali)	57	58	57	57	57	60	4,65%	5,26%
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali) (*)	13	15	37	22	10	12	-44,62%	20,00%
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com)	22000	22000	22000	22000	22000	22000	0,00%	0,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com)	3500	3500	3700	3567	4000	4000	12,15%	0,00%
Popolazione turistica	95000	95000	95000	95000	95000	95000	0,00%	0,00%
Nº partecipanti iniziative turistiche	27000	19500	20000	22167	20000	20000	-9,77%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Importo contributi complessivamente erogati	€ 130.780,00	€ 163.322,24	€ 71.158,00	€ 121.753,41	€ 88.945,00	€ 104.135,00	-14,47%	17,08%
Costo processo	€ 401.257,19	€ 482.569,37	€ 219.484,52	€ 367.770,36	€ 218.382,00	€ 220.592,69	-40,02%	1,01%
di cui Costo personale coinvolto	€ 63.274,35	€ 62.942,46	€ 62.114,00	€ 62.776,94	€ 46.200,00	€ 43.245,73	-31,11%	-6,39%
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 44.000,00	€ 79.145,71	€ 53.757,93	€ 58.967,88	€ 49.895,00	€ 85.364,45	44,76%	71,09%
Importo sponsorizzazioni	€ 0,00	€	-	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 16.000,00	€ 4.981,69	€ 11.000,00	€ 10.660,56	€ 5.000,00	€ 3.227,57	-69,72%	-35,45%
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 57.000,00	€ 25.868,67	€ 16.570,09	€ 33.146,25	€ 14.045,00	€ 16.086,73	-51,47%	14,54%
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali	€ 8.700,00			€ 2.900,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicato/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Luisella CERETTA	C	40%						
Aldo CASTELLI	D	20%						
Laura FROLA	C	33%	ufficio promozione turistica			Centro Cult. Diocesano		
Giovanni TROMBADORE	D P.O.	12%	museo ex dinamitificio	€ 0,00		Assoc. Musicaround		
			impianti sportivi settori tennis, calcetto, beach volleyball	€ 0,00		Bongiovanni Teresio		
Blandino Aldo	D	20%						
Borca Brun	C	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accotte/ domande di contributo presentate ammissibili)				94,68%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accotte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				98,42%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. Iniziative organizzate sul territorio)				89,61%	90,91%	89,58%	-1,33%	NOOK
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)				224	220	191	-29	OK
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)				114	154	133	-21	NOOK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)				382,70%	365,95%	366,74%	0,79%	OK
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				101,39%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% degli impianti dati in convenzione (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)				65,22%	55,56%	55,56%	0,00%	OK
% utilizzo settimanale impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)				43,16%	44,55%	44,65%	0,10%	OK

Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	387	351	333	-18	NOOK
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)	761,67%	755,77%	757,39%	1,63%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7,00	7,00	7,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte)	€ 1.368,02	€ 1.111,81	€ 1.487,64	€ 375,83	OK
Costo per partecipante delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 2,68	€ 2,27	€ 3,88	€ 0,02	NOOK
Costo per partecipante delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	€ 2,99	€ 1,25	€ 0,81	-€ 0,00	OK
Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)	€ 1,50	€ 0,70	€ 0,80	€ 0,00	NOOK
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 29,49	€ 17,37	€ 17,59	€ 0,21	OK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
1) Il numero degli utenti è stato indicato calcolando la presenza media di sportivi per ogni ora di ogni singolo impianto, passando dal minimo di 2 utenti per un campo da tennis, per un'ora di gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.					
2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato /organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione tasse/uso attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.)					
3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci.					
(*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.					

Obiettivo di processo							ANNO	2013						
Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE													
Processo 19														
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)														
Finalità del Processo														
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti														
Stakeholder														
Amministratori e fruitori dei beni														
Indici														
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno					
Indici di Quantità														
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543							
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate		868	792	771	782	770	770	-1,47%	0,00%					
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate		868	792	771	782	770	770	-1,47%	0,00%					
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate		437	684	373	529	380	380	-28,10%	0,00%					
N. manutenzioni ordinarie strade programmate		439	684	373	529	380	380	-28,10%	0,00%					
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati		1.049	1.689	1.374	1.532	1.350	1.350	-11,85%	0,00%					
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati		1.049	1.689	1.374	1.532	1.350	1.350	-11,85%	0,00%					
N. richieste intervento pervenute		1.558	1.417	1.393	1.405	1.400	1.400	-0,36%	0,00%					
N. richieste intervento evase		1.558	1.417	1.340	1.379	1.400	1.400	1,56%	0,00%					
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute		189	304	245	275	250	270	-1,64%	8,00%					
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase		165	300	245	273	250	270	-0,92%	8,00%					
N. interventi per manutenzione ordinaria calore		14	11	15	13	13	21	61,54%	61,54%					
Km strade del patrimonio		101,00	101,00	101,00	101,00	101,00	101,00	0,00%	0,00%					
Km manutenzioni effettuate		121	121	121	121,00	121	121	0,00%	0,00%					
Mq verde pubblico		40000	40000	40000	40.000	40000	40000	0,00%	0,00%					
Mq territorio		23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000	23.260.000,00	23.260.000,00	0,00%	0,00%					
Km strade illuminate		52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	0,00%	0,00%					
Mq patrimonio		4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	0,00%	0,00%					
Indici di Tempo														
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)		15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%					
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo		706	0	150	75	150	170	126,67%	13,33%					
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)		5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%					
Indici di Costo														
Costo del processo		€ 1.375.710,21	€ 1.369.203,77	€ 1.318.945,80	€ 1.354.619,93	€ 1.265.676,00	€ 1.368.475,37	1,02%	8,12%					
di cui Costo personale coinvolto		€ 299.656,39	€ 268.108,33	€ 272.819,00	€ 280.194,57	€ 260.700,00	€ 271.845,81							
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili		€ 87.208,00	€ 108.538,35	€ 85.964,00	€ 93.903,45	€ 95.106,00	€ 95.106,00	1,28%	0,00%					
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili		€ 95.300,00	€ 112.500,00	€ 86.134,00	€ 97.978,00	€ 97.784,00	€ 97.784,00	-0,20%	0,00%					
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica		€ 88.000,00	€ 107.260,29	€ 85.000,00	€ 93.420,10	€ 133.000,00	€ 133.000,00	42,37%	0,00%					
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE		€ 23.000,00	€ 31.558,81	€ 43.000,00	€ 43.000,00	€ 133.160,00	€ 133.160,00	209,67%	0,00%					
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		€ 179.300,00	€ 163.000,00	€ 137.621,00	€ 159.973,67	€ 99.903,00	€ 99.903,00	-37,55%	0,00%					
Spesa programmata per manutenzioni stradali		€ 180.000,00	€ 163.000,00	€ 137.621,00	€ 160.207,00	€ 100.600,00	€ 100.600,00	-37,21%	0,00%					
Costo segnaletica		€ 72.000,00	€ 75.299,71	€ 22.379,00	€ 56.559,57	€ 48.400,00	€ 48.400,00	-14,43%	0,00%					
Spesa impegnata per manutenzioni del verde		€ 190.000,00	€ 245.880,00	€ 168.734,00	€ 201.538,00	€ 202.311,00	€ 202.311,00	0,38%	0,00%					
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)		€ 201.000,00	€ 216.000,00	€ 169.000,00	€ 205.333,33	€ 202.330,00	€ 202.330,00	-1,46%	0,00%					
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica		€ 308.333,67	€ 388.644,14	€ 257.608,00	€ 318.195,27	€ 344.999,00	€ 344.999,00	8,42%	0,00%					
Indici di Qualità														
N. ricorsi e/o segnalazioni		1.558	1.417	1.638	1.528	1.500	1.500	-1,80%	0,00%					
N. interventi effettuati		1.558	1.417	1.638	1.528	1.500	1.500	-1,80%	0,00%					
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo							
Irene Anselmi	D	35%												
Mauro Paradisi	D	55%												
Liliana Facciolo	D	20%												
Mattia Vella	C	70%												
Bindolini Andrea	C	10%												
Giorgio Bianco Dolino	B	100%	+											
Filippo Donvitò	B	100%												
Francesco Demasi	B	100%												
Silvestre Messina	B	100%												
Luca Galletto	B	100%												
Paolo Caligaris	D	20%												
Aldo Blandino	D	25%												
Bruna Borca	C	10%												
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata					
								Scost	ESITO					

Indicatori di Efficacia					
% di manutenzione immobili (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	98,11%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	99,27%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzione/ km strade del patrimonio)	119,80%	119,80%	119,80%	0,00%	OK
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	51,98%	51,98%	51,98%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,17%	0,17%	0,00%	OK
Verde pro capite (mq verde/popolazione)	3,21	3,18	3,19	0,01	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	2,64%	19,48%	22,08%	0,03%	NOOK
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 immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)	95,84%	97,26%	97,26%	0,00%	OK
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 23,07	€ 23,36	€ 23,36	€ -	OK
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	99,85%	99,31%	99,31%	0,00%	OK
Costo kilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.583,90	€ 989,14	€ 989,14	€ -	OK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 560,00	€ 479,21	€ 479,21	€ -	OK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 108,61	€ 100,69	€ 109,10	€ 8,41	NOOK
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 5,04	€ 5,06	€ 5,06	€ -	OK
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 6.060,86	€ 6.571,41	€ 6.571,41	€ -	OK
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,38%	0,38%	0,38%	0,00%	OK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK

Analisi del risultato

con riferimento allo standard complessivo sul triennio gli interventi giudicabili in ritardo, pur ridotti rispetto al precedente processo, sono giustificati dalla realizzazione, secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, in accorpamento per gruppi complessi ed omogenei di attività, pasquali, natalizie).

							ANNO	2013						
Obiettivo di processo Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE													
Processo 20														
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie														
Finalità del Processo														
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili														
Stakeholder														
Cittadini														
Indici														
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
Indici di Quantità														
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543	-82,14%	-16,67%						
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	28	55	1	28,00	6	5								
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (programmazione triennale)	29	55	0	28,00	6	6	-78,57%	0						
Numeri interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	104	84	102	96,67	102	102	5,52%	0,00%						
Numeri interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	101	84	102	95,67	102	115	20,21%	12,75%						
N. nuove opere realizzate (collaudate)	2	6	6	4,67	0	3	-35,71%	#DIV/0!						
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	1	3	0	1,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!						
N. nuove opere realizzate Calore	7	3	15	9,00	0	9	0,00%	#DIV/0!						
N. incontri con i cittadini	1	1	0	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!						
N. opere rilevanti	1	1	1	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!						
N. progettazioni interne	2	5	3	3,33	3	6	80,00%	100,00%						
N. progettazioni totali	4	6	3	4,33	3	7	61,54%	133,33%						
Indici di Tempo														
N. interventi realizzati in ritardo	2	1	0	1,00	10	10	900,00%	0,00%						
N. interventi programmati	30	26	0	18,67	6	6	-57,86%	0,00%						
Indici di Costo														
Costo del processo	€ 257.587,05	€ 244.191,16	€ 171.648,76	€ 224.475,66	€ 149.202,00	€ 176.043,67	-21,58%	17,99%						
di cui Costo personale coinvolto	€ 183.460,85	€ 188.675,40	€ 150.225,00	€ 174.120,42	€ 140.000,00	€ 138.739,14	-20,32%	-0,90%						
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 1.000.000,00	€ 350.000,00	€ 0,00	€ 450.000,00		€ 97.179,00	-78,40%	#DIV/0!						
Importo Titolo II Bilancio	€ 1.618.377,19	€ 1.010.145,00	€ 710.561,45	€ 1.113.027,88	€ 1.166.025,00	€ 1.481.186,00	33,08%	27,03%						
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 215.272,20	€ 69.255,27	€ 67.267,00	€ 117.264,82	€ 471.516,00	€ 471.516,00	302,10%	0,00%						
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 332.000,00	€ 470.675,00	€ 431.225,00	€ 411.300,00	€ 495.522,00	€ 495.522,00	20,48%	0,00%						
Indici di Qualità														
Nº fascicoli tecnici opere	9,00	6,00	1,00	5,33	3	3,00	-43,75%	0,00%						
Nº opere realizzate	9	6	1	5,33	3	12	125,00%	300,00%						
Personale coinvolto nel Processo														
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo									
Irene Anselmi	D	65%												
Liliana Facciolo	D	60%												
Mauro Paradisi	D	35%												
Mattia Vella	C	20%												
Bindolini Andrea	C	20%												
Paolo Caligaris	D	70%												
Aldo Blandino	D	35%												
Bruna Borca	C	25%												
INDICATORI DI PERFORMANCE														
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO						
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				99,20%	100,00%	83,33%	-16,67%	NOOK						
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				350,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK						
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	OK						
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				76,92%	100,00%	.85,71%	-14,29%	OK						
Indicatori di Efficacia temporale														
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				5,36%	166,67%	166,67%	0,00%	OK						
Indicatori di Efficienza Economica														
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 18,00	€ 11,87	€ 14,04	€ 2,17	OK						
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				40,43%	0,00%	6,56%	6,56%	OK						
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				28,51%	95,16%	95,16%	0,00%	OK						
Indicatori di Qualità														
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)				100,00%	100,00%	25,00%	-75,00%	NOOK						
Analisi del risultato														
In ragione del risultato negativo della scheda riferito i mancati interventi si evidenzia la causa di forza maggiore derivata dall'impedenza burocratico di mancato impegno degli stanziamenti														

disponibili in bilancio conseguente alle norme derivate dalla restrizione del patto di stabilità.

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

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

							ANNO	2013							
Obiettivo di processo Misurazione della performance															
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO Servizio Personale													
Processo 21															
Gestire le risorse umane e l'organizzazione															
Finalità del Processo															
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.															
Stakeholder															
Dipendenti															
Indici															
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno							
Indici di Quantità															
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543	100,56%								
N. unità operative del processo	1,29	1,21	1,29	1,26	1,29	1,24	-1,85%	-3,88%							
N. unità operative	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00%	0,00%							
N. ore straordinario remunerate (inoltre ore Responsabili non pagate e non recuperate: LLPP 120, URB. 105, POLIZIA 274, FINANZ. 202)	1.247	1.180	1.188	1.205	1.200	1.246	3,40%	3,83%							
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	833	967	934	911	870	942	3,37%	8,28%							
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	30	60	15	35	20	32	-8,57%	60,00%							
Tot. ore lavorative	85.472	85.760	80.734	83.989	85.000	86.938	3,51%	2,28%							
Indici di Tempo															
Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%							
Indici di Costo															
Costo del processo	€ 131.297,48	€ 114.585,16	€ 118.164,35	€ 121.349,00	€ 115.550,00	€ 109.423,08	-9,83%	-5,30%							
di cui Costo personale coinvolto	€ 56.825,10	€ 48.766,54	€ 54.138,00	€ 53.243,21	€ 54.138,00	€ 52.719,64	-0,98%	-2,62%							
N. cedolini	833	967	934	911	870	942	3,37%	8,28%							
Indici di Qualità															
N. posizioni organizzative	7	7	6	7	6	6	-10,00%	0,00%							
N. variazioni-anomalie	1.200	1.100	720	720	650	660	-8,33%	1,54%							
N. registrazioni	2400	2300	1800	1.800	1600	1.580	-12,22%	-1,25%							
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo									
ROSA BRUSIN Carla	D	100%	ELABORAZIONE STIPENDI E ADEMPIIMENTI CONNESSI		€ 5.103,00	ENTI SERVICE SRL									
GIORDA Ines	D	15%	ASSISTENZA FISCALE STESURA MODELLO 730 DIPENDENTI		€ 2.076,00	ENTI REV SRL									
ROSSATO Vanna	D	5%													
TROMBÀDORE Giovanni	D	4%													
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost							
Indicatori di Efficacia															
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					2,11%	2,15%	2,07%	-0,08%							
Media abitanti per unità operativa dell'ente (popolazione/n. unità operative)					207,88	209,50	209,05	-45,00%							
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)					1,43%	1,41%	1,43%	0,02%							
Rapporto tra posizioni organizzative e dipendenti (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)					9,00	6,90%	6,37%	-0,53%							
Indicatori di Efficacia temporale															
Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)					10,00	10,00	10,00	0,00							
Indicatori di Efficienza Economica															
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					€ 133,16	€ 132,82	€ 116,16	-€ 16,66							
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 9,73	€ 9,19	€ 8,72	-€ 0,47							
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 2.022,48	€ 1.925,83	€ 1.823,72	-€ 102,12							
Indicatori di Qualità															
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							
Analisi del risultato															
<i>commento sintetico sui risultati</i>															

							ANNO	2013					
Obiettivo di processo Misurazione della performance													
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA <i>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</i> <i>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</i>												
Processo 22 Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo Finalità del Processo													
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita, la comunicazione istituzionale e gli adempimenti normativi.													
Stakeholder Uffici comunali / Organi istituzionali													
Indici													
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno				
Indici di Quantità													
Popolazione		12.367	12.476	12.575	12472,67	12570	12543						
N. unità operative del processo		3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	0,00%	0,00%				
N. totale unità operative		60,00	60,64	59,00	59,88	58,99	58,99	-1,49%	0,00%				
n. servizi di messaggistica attivati													
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo		206,00	502,00	460,00	389,33	450,00	487,00	25,09%	8,22%				
N. atti protocollati in uscita complessivamente		8.272,00	7.626,00	7.327,00	7.741,67	7500,00	7.253,00	-6,31%	-3,29%				
N. atti da archiviare		16.995,00	39.285,00	23.371,00	26.550,33	25000,00	22.976,00	-13,46%	-8,10%				
N. atti archiviati		5.335,00	39.285,00	15.900,00	20.173,33	22000,00	22.976,00	13,89%	4,44%				
N. atti archiviati digitalmente		1.273,00	2.245,00	4.577,00	2.698,33	4.800,00	6.893,00	155,45%	43,60%				
Indici di Tempo													
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)		15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%				
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)		1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)		1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)		7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%				
Indici di Costo													
Costo del processo		€ 154.668,71	€ 140.472,43	€ 134.007,53	€ 143.049,56	€ 141.336,00	€ 127.482,92	-10,88%	-9,80%				
di cui Costo personale coinvolto		€ 104.815,20	€ 110.904,16	€ 109.183,00	€ 108.300,79	€ 109.183,00	€ 115.378,92	6,54%	5,67%				
Indici di Qualità													
% gradimento da indagine interna		n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!			#VALORE!	#DIV/0!				
N. segnalazioni atti mancanti in archivio		0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!				
N. errori di smistamento atti		15	10	20	15,00	10	13	-13,33%	30,00%				
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo						
Ines Giorda	D	50%											
Katia Coscarelli	C	100%											
Piera Nembrini	C	80%											
Vincenza Petruzzellis	C	100%											
Giovanni Trombadoro	D	14%											
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO				
Indicatori di Efficacia													
% personale					5,81%	5,90%	5,90%	0,00%	OK				
(n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)													
Efficienza del Servizio Protocollo					5,03%	6,00%	6,71%	0,71%	NOOK				
(n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)													
Efficienza del Servizio Archivio					75,98%	88,00%	100,00%	12,00%	OK				
(n. atti archiviati / n. atti da archiviare)													
% atti archiviati digitalmente					13,38%	21,82%	30,00%	8,18%	OK				
(n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)													
Indicatori di Efficacia temporale													
Tempo medio di pubblicazione atti (gg)					15,00	15,00	15,00	0,00	OK				
(da approvazione a pubblicazione)													
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				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)						1,00	1,00	1,00	0,00				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)						7,00	7,00	7,00	0,00				
Indicatori di Efficienza Economica													
Costo unitario del processo					€ 2.388,94	€ 2.395,93	€ 2.161,09	-2343,78%	OK				
(costo processo/n. unità operative)													
Costo pro capite del processo					€ 11,47	€ 11,24	€ 10,16	-108,02%	OK				
(costo processo/popolazione)													
Indicatori di Qualità													

N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	15	10	13	3	OK
Analisi del risultato					

							ANNO	2013						
Obiettivo di processo Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO Ced -Affari legali													
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														
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2013	Raggiunto 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
Indici di Quantità														
Popolazione	12.367	12.476	12.575	12472,67	12550	12.543								
Nº postazioni hardware	57,00	57,00	56,00	56,67	56,00	56,00	-1,18%	0,00%						
Nº servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%	0,00%						
Nº totale dipendenti	59,42	59,76	60,64	59,94	58,99	58,99	-1,58%	0,00%						
Nº dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,00%	0,00%						
Nº contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	103,00	91,00	69,00	87,67	65,00	69,00	-21,29%	6,15%						
Nº esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	4,00	6,00	9,00	6,33	3,00	3,00	-52,63%	0,00%						
Nº pratiche legali seguite dall'ufficio	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!						
Nº totale pratiche legali	104,00	91,00	69,00	88,00	65,00	65,00	-26,14%	0,00%						
Nº richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	30,00	36,00	26,00	30,67	18,00	12,00	-60,87%	-33,33%						
Nº richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	6,00	6,00	4,00	5,33	5,00	1,00	-81,25%	-80,00%						
Indici di Tempo														
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	15	10		0,00	10	10	#DIV/0!	0,00%						
Indici di Costo														
Costo del processo	€ 156.382,67	€ 158.769,24	€ 236.325,89	€ 183.825,93	€ 199.443,00	€ 214.397,16	16,63%	7,50%						
di cui Costo personale coinvolto	€ 43.507,11	€ 39.226,83	€ 41.534,00	€ 41.422,65	€ 42.552,00	€ 43.958,39	6,12%	3,31%						
Costo per incarichi legali	€ 82.126,00	€ 71.283,98	€ 114.202,75	€ 89.204,24	€ 75.500,00	€ 86.030,36	-3,56%	13,95%						
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 13.408,57	€ 10.447,24	€ 2.414,10	€ 8.756,64	€ 6.500,00	€ -	-100,00%	-100,00%						
Indici di Qualità														
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo								
Luigi Zizzari	D	55%	Appalto gestione servizio informatico compreso sito		€ 27.993,70	ArcNos snc								
Elisa Grande	C	25%	Incarichi legali		€ 75.500,00	Avvocati vari								
Andrea Versino	B	15%												
INDICATORI DI PERFORMANCE							Scost	ESITO						
Indicatori di Efficacia														
Tasso sviluppo (Nº postazioni hardware/ Nº dipendenti)				94,54%	94,93%	94,93%	0,00%	OK						
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line)				6,00	6,00	6,00	0,00%	OK						
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)				1,58%	1,61%	1,61%	0,00%	OK						
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				7,22%	4,62%	4,35%	-0,27%	NOOK						
Efficienza interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				0,36%	0,00%	0,00%	0,00%	OK						
% di richieste di risarcimento accolte (di risarcimento danni accolte/Nº richieste di risarcimento danni presentate)			(Nº richieste)	17,39%	27,78%	8,33%	-19,44%	OK						
Indicatori di Efficacia temporale														
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				0,00	10,00	10,00	0,00	OK						
Indicatori di Efficienza Economica														
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)				€ 3.066,83	€ 3.380,96	€ 3.634,47	€ 253,50	NOOK						
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 14,74	€ 15,89	€ 17,09	€ 1,20	NOOK						
Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni (costo per servizi legali/(Nº totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))				€ 1.017,54	€ 1.161,54	€ 1.323,54	€ 162,01	OK						
Costo medio sostenuto per risarcimento danni (Costo complessivo per risarcimento danni /Nº richieste di risarcimento danni accolte)				€ 1.641,87	€ 1.300,00	€ 0,00	-€ 1.300,00	OK						

Comune di Avigliana

Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio	(indagine interna)	#VALORE!	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato						