

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

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

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2012	2013	2014	2015
Popolazione residente al 31/12		12.575	12.543	12.522	12.516
di cui popolazione straniera		728	684	654	670
Descrizione		2012	2013	2014	2015
nati nell'anno		120	110	93	86
deceduti nell'anno		97	129	102	126
immigrati		623	444	506	458
emigrati		547	402	474	424
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2012	2013	2014	2015
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	856	809	520	507
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	949	972	1.133	985
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.732	1.699	1.692	1.669
Popolazione in età adulta	30-65 anni	6.613	6.499	6.424	6.385
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.425	2.564	2.584	2.664
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2012	2013	2014	2015
Prima infanzia	0-3 anni	454	440	178	214
Utenza scolastica	4-13 anni	1.227	1.227	1.365	1.176
Minori	0-18 anni	2.231	2.232	2.122	1.987
Giovani	15-25 anni	1.230	1.230	1.103	1.218
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

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

Viabilità					
Strade		2012	2013	2014	2015
Statali	Km	3	3	3	3
Provinciali	Km	18	18	18	18
Comunali	Km	94	94	94	94
Vicinali	Km	7	7	7	7
Autostrade	Km	4	4	4	4
Tot. Km strade		126	126	126	126

ANNO 2015										
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Gestione delle Entrate										
Titoli	2012		2013		2014		2015			
	Accertato	Incassato (comp)	Accertato	Incassato (comp)	Accertato	Incassato (comp)	Accertato	Incassato (comp)		
Avanzo applicato	€ -						3.135.500,00			
1 - Tributarie	€ 6.970.259,91	€ 5.435.580,83	€ 5.721.287,15	€ 3.610.237,50	€ 7.719.033,31	€ 5.259.519,48	€ 7.257.212,49	€ 6.045.877,19		
2 - Trasferimenti correnti	€ 319.933,05	€ 208.624,44	€ 1.348.271,10	€ 1.257.835,20	€ 498.912,42	€ 413.854,95	€ 479.282,02	€ 363.274,98		
3 - Extratributarie	€ 1.525.703,63	€ 1.077.029,06	€ 1.837.872,60	€ 1.514.861,24	€ 1.600.645,79	€ 1.226.131,73	€ 1.694.847,50	€ 1.198.950,11		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.214.034,33	€ 711.633,59	€ 927.437,53	€ 898.016,63	€ 1.369.567,77	€ 740.184,37	€ 1.943.368,08	€ 1.745.428,18		
5 - Entrate da acc.prestiti										
6 - Servizi conto terzi	€ 728.396,22	€ 805.956,01	€ 779.511,00	€ 676.708,40	€ 802.923,02	€ 749.000,81	€ 1.450.070,43	€ 1.392.312,66		
Totale entrate	€ 10.758.327,14	€ 8.238.823,93	€ 10.614.379,38	€ 7.957.658,97	€ 11.991.082,31	€ 8.388.691,34	€ 15.960.280,52	€ 10.745.843,12		
Gestione delle Spese										
Titoli	2012		2013		2014		2015			
	Impegnato	Pagato (comp)	Impegnato	Pagato (comp)	Impegnato	Pagato (comp)	Impegnato	Pagato (comp)		
1 - Spesa corrente	€ 8.817.978,13	€ 6.241.664,47	€ 8.860.700,38	€ 6.770.210,07	€ 9.008.834,59	€ 6.644.720,19	€ 9.397.844,13	€ 7.287.481,89		
2 - Spese c/capitale	€ 710.561,45	€ 36.123,37	€ 914.783,16	€ 100.670,74	€ 1.287.577,40	€ 83.024,93	€ 2.324.360,35	€ 589.383,53		
3 - Rimborsio di prestiti	€ 129.712,38	€ 69.739,44	€ 52.881,89	€ 52.881,89	€ 56.213,75	€ 56.213,75	€ 59.756,44	€ 59.756,44		
4 - Servizi conto terzi	€ 728.396,51	€ 604.425,45	€ 779.511,00	€ 616.826,04	€ 802.922,72	€ 654.969,88	€ 1.450.070,43	€ 1.331.809,12		
Totale spesa	€ 10.386.648,47	€ 6.951.952,73	€ 10.607.876,43	€ 7.540.588,74	€ 11.155.548,46	€ 7.438.928,75	€ 13.232.031,35	€ 9.268.430,98		
Gestione residui										
Titolo	ENTRATE		2012		2013		2014		2015	
			residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 3.521.313,21	€ 2.332.469,25	€ 3.365.845,46	€ 2.145.945,32	€ 3.330.949,79	€ 1.852.851,85	€ 2.987.626,51	€ 1.577.384,67	
2	Contributi e trasferimenti	€ 227.991,63	€ 177.616,60	€ 142.384,24	€ 71.486,71	€ 161.333,43	€ 71.653,19	€ 61.509,10	€ 15.621,00	
3	Extratributarie	€ 925.825,05	€ 395.012,28	€ 507.136,72	€ 295.709,83	€ 534.438,25	€ 389.061,56	€ 476.676,68	€ 278.934,91	
4	Contributi conto capitale	€ 8.168.814,12	€ 469.255,63	€ 6.255.349,93	€ 1.363.560,88	€ 4.921.209,95	€ 20.297,40	€ 1.009.349,74	€ 263.344,23	
5	Accensioni di prestiti									
6	Servizi conto terzi	€ 142.847,63	€ 100.865,56	€ 50.206,84	€ 13.964,55	€ 139.044,89	€ 43.561,48	€ 141.758,52	€ 38.299,32	
Totale residui su entrate		€ 12.986.791,64	€ 3.475.219,32	€ 10.320.923,19	€ 3.890.667,29	€ 9.086.976,31	€ 2.377.425,48	€ 4.676.920,55	€ 2.173.584,13	
Titolo	SPESE		2012		2013		2014		2015	
			residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	3.231.488,92	2.304.085,45	3.231.488,92	2.499.694,70	2.813.968,94	1.684.152,89	1.604.791,10	1.509.462,33	
2	Spese per investimenti	10.285.363,41	1.694.065,65	10.285.363,41	1.683.696,17	6.020.991,48	1.009.582,87	641.876,18	617.757,37	
3	Rimborsio di prestiti				59.972,94	0,00	0,00			
4	Servizi conto terzi	251.465,76	123.047,82	251.465,76	119.623,99	295.024,53	156.295,86	270.955,30	168.446,16	
Totale residui su spese		€ 13.768.318,09	€ 4.121.198,92	€ 13.768.318,09	€ 4.362.987,80	€ 9.129.984,95	€ 2.850.031,62	€ 2.517.622,58	€ 2.295.665,86	
Indici per analisi finanziaria										
Descrizione		2012		2013		2014		2015		
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)		€ 98.058,83		€ 1.211.216,89		€ 347.991,89		€ 288.159,02		
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)		€ 32.440,38		€ 29.306,95		€ 25.975,09		€ 22.432,40		
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)		€ 2.196.145,47		€ 2.143.920,18		€ 2.213.101,09		€ 2.170.831,31		
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)		€ 129.712,38		€ 52.881,89		€ 56.213,75		€ 59.756,44		
Anticipazioni di cassa		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Grado di autonomia finanziaria										
Descrizione		2012		2013		2014		2015		
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie		96,37%		84,86%		94,92%		94,92%		
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie		79,06%		64,23%		78,62%		76,95%		
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali		1,11%		13,60%		3,54%		3,06%		
Grado di rigidità del Bilancio										
Indicatori		2012		2013		2014		2015		
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)		26,75%		24,99%		23,38%		23,89%		
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale		24,91%		24,07%		22,54%		23,02%		
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int)		1,84%		0,92%		0,84%		0,88%		
Pressione fiscale ed erariale pro-capite										
Indicatori		2012		2013		2014		2015		
1. Pressione entrate proprie pro-capit Entrate tributarie+ extratributarie		€ 680,98		€ 601,13		€ 743,02		€ 715,25		
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie		€ 558,69		€ 454,97		€ 615,41		€ 579,83		
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int)		€ 13,00		€ 6,54		€ 6,55		€ 6,57		
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali		€ 7,86		€ 96,32		€ 27,74		€ 23,02		
Capacità gestionale										
Indicatori		2012		2013		2014		2015		
1. Incidenza residui attivi Residui attivi		30,00%		25,03%		30,04%		16,21%		
2. Incidenza residui passivi Residui passivi		29,22%		23,59%		26,24%		22,45%		
Velocità di riscossione entrate prop Riscossioni titoli 1 + 3		76,66%		67,80%		69,59%		80,93%		
Velocità di pagamenti spese corren Pagamenti titolo 1		70,78%		76,41%		73,76%		77,54%		

ANNO 2015				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti (unità operative) - Segretario Generale	0,75	0,75	0,66	0,66
Posizioni Organizzative (unità operative)	7,00	7,00	6,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	52,01	52,89	52,33	53,28
Totale unità operative in servizio	59,76	60,64	58,99	59,94
Totale dipendenti in servizio (teste)	60,00	60,00	60,00	64,00
Età media del personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti				
Posizioni Organizzative	49,42	51,66	52,66	53,66
Dipendenti	46,00	42,88	48,01	48,28
Totale Età Media	47,71	47,27	50,34	50,97
Analisi di Genere				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti				
% PO donne sul totale delle PO	14,29%	16,67%	16,67%	16,67%
% donne occupate sul totale del personale	59,02%	60,00%	60,00%	59,00%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Indici di assenza				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Malattia + Ferie + Altro	17,43%	17,13%	18,14%	19,84%
Malattia + Altro	5,35%	4,80%	4,72%	7,18%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 +IRAP +mensa+ polizze vita polizia) (da costo lordo Corte C.)	€ 2.420.285,02	€ 2.396.030,03	€ 2.456.492,34	€ 2.417.702,65
Spesa per la formazione (stanziato) (2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010) (peg 685 +fuori vincolo da 2014 peg 8467)	€ 4.455,00	€ 4.375,00	€ 7.561,00	€ 12.606,92
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 3.734,60	€ 4.217,60	€ 7.104,92	€ 6.919,51

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
1. Spesa personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	27,45%	27,04%	27,27%	25,73%
Spese Correnti				
2. Spesa media del personale				
Spesa complessiva personale	€ 40.500,08	€ 39.512,37	€ 41.642,52	€ 40.335,38
Numero dipendenti				
3. Spesa personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 192,47	€ 191,03	€ 196,17	€ 193,17
Popolazione				
4. Rapporto popolazione su dipendenti				
Popolazione	210	207	212	208,81
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dirigenti	1,44%	1,42%	1,26%	1,24%
Numero dipendenti				
6. Rapporto dipendenti su PO				
Numero dipendenti	7,43	7,56	8,72	8,88
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	83,83%	96,40%	93,97%	54,89%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 62,49	€ 69,55	€ 120,44	€ 115,44
Numero dipendenti				
9. Spesa formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,15%	0,18%	0,29%	0,29%
Spesa complessiva personale				

							ANNO	2015	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div> <div>SERVIZI DEMOGRAFICI</div> <div>UFFICIO CIMITERIALE</div>							
Processo 1									
Erogare servizi cimiteriali									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516			
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54	0,00%	0,00%	
N. loculi concessi	34	38	27	33	20	29	-12,12%	45,00%	
N. cellette concesse	15	16	10	14	10	29	112,20%	190,00%	
N. tombe concesse	0	5	2	2	2	8	242,86%	300,00%	
N. loculi richiesti	34	38	27	33	20	29	-12,12%	45,00%	
N. cellette richieste	15	16	10	14	10	29	112,20%	190,00%	
N. tombe richieste	0	5	2	2	2	5	114,29%	150,00%	
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	0	32	11	20	0	-100,00%	-100,00%	
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	0	0	32	11	20	0	-100,00%	-100,00%	
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	22	23	23	23	20	36	58,82%	80,00%	
N. sepolture autorizzate		122	134	85	100	95	11,33%	-5,00%	
N. sepolture richieste		122	134	85	100	95	11,33%	-5,00%	
N° ore totali apertura									
Indici di Tempo									
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 84.184,06	€ 79.986,27	€ 71.513,58	€ 78.561,30	€ 74.822,20	€ 75.896,87	-3,39%	1,44%	
di cui: Costo personale coinvolto	€ 18.947,82	€ 21.083,69	€ 23.222,15	€ 21.084,55	€ 15.643,02	€ 24.687,06			
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 143.540,00	€ 138.300,92	€ 120.091,36	€ 133.977,43	€ 124.000,00	€ 121.610,00	-9,23%	-1,93%	
Indici di Qualità									
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0	0			
				0,00					
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Elisa Grande	C	20%	APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI						
Luigi Zizzari	D	15%							
Marina Fiore	C	5%							
Andrea Versino	B	5%							
Maria Luisa Allais	C	5%							
Elisa D'Ischia	B	30%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/56 h.)					96,43%	96,43%	96,43%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)					100,00%	100,00%	104,76%	4,76%	OK
% realizzazione sepolture (n. sepolture effettuate/ n. sepolture richieste)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)					12,00	12	12	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					-€ 4,42	-€ 3,93	-€ 3,65	€ 0,28	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					170,54%	165,73%	160,23%	-5,50%	OK
Indicatori di Qualità									
N° reclami e/o n° segnalazioni					0	0	0	0	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2015
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								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N° domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	194,00	200,00	200,00	198,00	200,00	200,00	1,01%	0,00%
N° domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	198,00	210,00	210,00	206,00	220,00	210,00	1,94%	-4,55%
N. servizi di trasporto fruiti dai cittadini		1250,00	1250,00	833,33	1300,00	1100,00	32,00%	-15,38%
N° anziani presenti sul territorio	2425,00	2564,00	2584,00	2524,33	2664,00	2664,00	5,53%	0,00%
N° utenti di iniziative ricreative (settimanali)	335,00	350,00	350,00	345,00	400,00	400,00	15,94%	0,00%
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	14	14,00	15	15	7,14%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 40.049,98	€ 31.282,75	€ 39.648,49	€ 36.993,74	€ 40.771,49	€ 36.595,35	-1,08%	-10,24%
di cui : Costo personale coinvolto	€ 30.794,00	€ 21.476,48	€ 28.826,95	€ 27.032,48	€ 28.826,95	€ 28.701,77	6,18%	-0,43%
Proventi di competenza	€ 150,96	€ 150,74	€ 0,00	€ 100,57		€ 786,47	682,04%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
			TRASPORTO CITTADINI PRESSO STRUTTURE SANITARIE				PUBBLICA ASSISTENZA VALMESSA	
Laura Frola	C	37%						
Aldo Castelli	D	10%						
Giovanni Trombadore	D P.O.	5%						
Mattia Vella	C	25%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				96,12%	90,91%	95,24%	4,33%	OK
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				20,12%	21,29%	21,28%	-0,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				0,27%	0,00%	2,15%	2,15%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 186,84	€ 203,86	€ 182,98	-€ 20,88	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)				€ 2,94	€ 3,26	€ 2,86	-€ 0,40	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
La riduzione del numero dei trasporti, a parità di utenti iscritti al servizio, è dovuta al fatto che dal mese di luglio l'Amministrazione comunale ha previsto una compartecipazione dell'utenza pari a € 5,00 per ogni singolo viaggio. Ciò ha determinato un contenimento, in particolare per quelle istanze esaudibili autonomamente.								
Il differenziale tra le domande accolte e quelle ricevute è dovuto al fatto che non tutte le domande ricevute avevano i requisiti per poter essere ammesse al beneficio.								
Le iniziative ricreative sopra indicate sono i corsi settimanali dell'UNITRE e l'attività di Ballo Anziani con cadenza trisettimanale (da dicembre 2014 un pomeriggio settimanale di ballo aggiuntivo).								
Il costo del processo è riferito esclusivamente alle voci sopra indicate e non tiene conto degli eventuali contributi in quanto già previsti nel processo n.18.								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		<div>AMMINISTRATIVA</div> <div>Attività Economiche e Produttive</div>						
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia								
Missione - Visione dell'Ente								
Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, anche mediante il potenziamento del mercatino "Cose 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								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo	121	124	116	120	105	132	9,70%	25,71%
N° denunce di inizio attività/domande presentate	123	126	118	122	110	135	10,35%	22,73%
N° attività economiche presenti sul territorio	1.360	1.346	1.302	1.336	1.320	1.298	-2,84%	-1,67%
Nuove attività economiche insediate	104	89	64	86	80	91	6,23%	13,75%
Attività economiche cessate	121	107	106	111	140	98	-11,98%	-30,00%
N° commercio di vicinato	180	172	153	168	160	156	-7,33%	-2,50%
N° attività commerciali (inclusi gli ambulanti)	152	152	152	152	145	166	9,21%	14,48%
N. attività produttive eccetto le industriali (artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi,sale giochi, discoteche, acconciatori-estetisti)	190	185	192	189	175	195	3,17%	11,43%
N. fiere organizzate	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%
N. espositori delle fiere	496	496	495	496	494	440	-11,23%	-10,93%
h apertura settimanale dello sportello	17	17	17	17	17	17	0,00%	0,00%
N. ore lavoro	36	36	36	36	36	36	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 138.737,75	€ 121.272,72	€ 122.699,29	€ 127.569,92	€ 145.120,40	€ 111.263,94	-12,78%	-23,33%
di cui: Costo personale coinvolto	€ 83.792,72	€ 84.848,41	€ 81.729,97	€ 83.457,03	€ 81.729,97	€ 81.273,33	-2,62%	-0,56%
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	
Bonavero Sandra	D2	100%	SPORTELLINO UNICO				COMUNITA' MONTANA	
Butera Patrizia	C3	100%						
Trombadore Giovanni	D4	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di domande con esito positivo (N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ N° denunce di inizio attività/domande presentate)				98,37%	95,45%	97,78%	2,32%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				6,41%	6,06%	7,01%	0,95%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				8,33%	10,61%	7,55%	-3,06%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				110,75%	110,34%	93,98%	-16,37%	NOOK
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				1,51%	1,40%	1,56%	0,00	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				47,22%	47,22%	47,22%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,17	€ 11,60	€ 8,89	-€ 2,71	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMBIENTE ENERGIA						
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /biennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12.516		
t. raccolta differenziata	3433,72	3290,33	3252,00	3325,35	3384,33	3431,79	3,20%	1,40%
t. totale RSU raccolti	1970,35	1971,33	2181,00	2040,89	2086,16	2061,00	0,99%	-1,21%
t. Sfinci verdi comunali raccolti	516,31	587,87	580,00	561,39	500,00	719,00	28,07%	43,80%
Mq sfalci di verde comunali da effettuare	40000,00	40000,00	90000,00	56666,67	90000,00	96000,00	69,41%	6,67%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	170,00	85,00	190,00	137,50	100,00	183,00	33,09%	83,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	7,00	15,00	6,00	10,50	8,00	14,00	33,33%	75,00%
Totale t. rifiuti (RSU + differenziata)	5756,61	5545,65	5532,00	5611,42	5700,00	5605,00	-0,11%	-1,67%
N° utenze servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	6264,00	6672,00	6450,00	6462,00	6318,00	6593,00	2,03%	4,35%
N° controlli effettuati	19,00	60,00	57,00	58,50	19,00		-100,00%	-100,00%
Kmq. Territorio	24,23	24,23	24,23	24,23	24,23	24,23	0,00%	0,00%
N° illeciti ambientali accertati	3,00	4,00	0,00	2,00	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N° passaggi raccolta alla settimana	12,00	10,00	10,00	10,67	10,00	10,00	-6,25%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	6,00	15,00	10,50	6,00	6,00	-42,86%	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	3,00	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)	30,00	90,00	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)	€ 3.035.465,63	€ 2.932.402,61	€ 3.493.853,38	€ 3.153.907,21	€ 2.647.594,35	€ 2.456.933,69	10,55%	-7,20%
di cui:							-100,00%	#DIV/0!
a) Costo personale coinvolto	€ 42.686,94	€ 80.285,76	€ 117.015,11	€ 79.995,94	€ 157.074,86	€ 49.713,87	-97,77%	-68,35%
b) costo servizio RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI (da piano finanz. TARI - COMPRENDE ANCHE COSTI INSERITI IN ALTRI PROCESSI)	€ 2.181.624,68	€ 2.069.166,01	€ 2.416.458,84	€ 2.222.416,51	€ 2.408.108,86	€ 2.399.634,06	7,97%	-0,35%
di cui: Personale interno	€ 92.896,15	€ 63.164,80	€ 39.015,29	€ 65.025,41	€ 69.824,86	€ 63.008,36	-3,10%	-9,76%
Proventi servizio raccolta rifiuti (IDEM)	€ 2.154.134,91	€ 2.141.148,12	€ 2.387.360,68	€ 2.227.547,90	€ 2.408.105,96	€ 2.399.765,53	7,73%	-0,35%
di cui:							#DIV/0!	#DIV/0!
TARSU /TARES	€ 1.856.410,58	€ 1.921.029,50	€ 2.222.382,87	€ 1.999.940,98	€ 2.200.000,00	€ 2.206.989,62	10,35%	0,32%
contr. M.I.U.R. per raccolta rifiuti scuole	€ 8.816,00	€ 8.107,17	€ 8.105,96	€ 8.343,04	€ 8.105,86	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
contributi per raccolta differenziata	€ 125.513,87	€ 99.082,36	€ 60.000,00	€ 94.865,41	€ 110.000,00	€ 104.708,64	10,38%	-4,81%
altro	€ 163.394,46	€ 112.929,09	€ 96.871,85	€ 124.398,47	€ 90.000,00	€ 88.067,27	-29,21%	-2,15%
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 16.125,34	€ 7.000,00		€ 3.500,00			-100,00%	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata	€ 795.028,67	€ 775.950,84	€ 960.379,43	€ 843.786,31	€ 900.556,45	€ 900.556,45	6,73%	0,00%
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	50	60	60	60,00			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	40	189	150	169,50			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Caligaris Paolo	D	30%	RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO (compreso costo discarica)				ACSEL SPA	
Bruna Borca	C	70%	SERVIZI CONSORTILI				CADOS	
Bindolini Andrea	C	20%	SMALTIMENTO SFALCI VERDE PUBBLICO				VARI	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO

Indicatori di Efficacia						performance migliorativa
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / Totale ql rifiuti)	59,26%	59,37%	61,23%	1,85%	OK	
% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi / N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)	7,64%	8,00%	7,65%	-0,35%	OK	
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)	0,87	0,90	0,85	-0,05	OK	
n. medio di controlli ambientali per km (n. controlli effettuati/ kmq territorio)	2,41	0,78	0,00	-0,78	NOOK	
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)	3,42%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	10,67	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	10,50	6,00	6,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)	€ 396,05	€ 464,49	€ 438,35	-€ 26,14	OK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	100,23%	100%	100%	96,95%	OK
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti)	€ 344,71	€ 381,15	€ 363,99	-€ 17,16	OK
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 25,45	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	-€ 0,41	€ 0,00023	-€ 0,0105	-€ 0,01	OK
Costo per ql. delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 253,74	€ 266,10	€ 262,42	-€ 3,68	OK
Indicatori di Qualità					
% di intervento su disservizi segnalati (n. interventi effettuati/ n. disservizi segnalati)	282,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. reclami	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
consegne e modifica dotazioni contenitore 150					

performance
migliorativa

Obiettivo di processo										ANNO	2015
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											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516					
N° alunni materne ed elementari	750	790	799	780	800	810	3,89%	1,25%			
N° alunni materne, elementari e medie	1045	1090	1114	1083	1100	1130	4,34%	2,73%			
N° domande refezione scolastica accolte	715	720	770	735	770	683	-7,07%	-11,30%			
N° domande refezione scolastica presentate	715	720	770	735	770	683	-7,07%	-11,30%			
N° Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)	760	770	810	780	810	710	-8,97%	-12,35%			
N° pasti	86.387,00	91000	87000	88.129,00	92000	85143	-3,39%	-7,45%			
N° morosi refezione scolastica (*)	45	70	75	63	80	110	73,68%	37,50%			
N° domande per assegni di studio assistite (presentate) (**)	365	163	230	253	250	135	-46,57%	-46,00%			
N° domande per assegni di studio accolte (***)	335	163	0	166	0	0	-100,00%	#DIV/0!			
N° domande accolte trasporto scolastico	58	71	81	70	60	77	10,00%	28,33%			
N° domande presentate trasporto scolastico	58	71	81	70	60	77	10,00%	28,33%			
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!			
N° km percorsi	44.000,00	44000	44000	44000,00	44000	44000	0,00%	0,00%			
Popolazione 3-13 anni	1681	1667	1133	1494	1000	985	-34,05%	-1,50%			
N° domande centri estivi accolte	205	237	230	224	210	212	-5,36%	0,95%			
N° domande centri estivi presentate	225	249	250	241	250	250	3,59%	0,00%			
							#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
Indici di Costo/Provento											
Costo del processo	€ 741.599,72	746.846,43	€ 733.432,96	740.626,37	€ 725.619,12	€ 720.051,31	-2,78%	-0,77%			
di cui Costo personale coinvolto	€ 153.678,00	130.733,25	€ 146.194,25	143.535,17	€ 134.168,00	€ 139.011,68	-3,15%	3,61%			
Proventi di competenza refezione scolastica (da S.D.I.)	€ 228.835,34	239.580,86	219.223,36	229.213,19	€ 225.000,00	€ 218.288,93	-4,77%	-2,98%			
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica (da S.D.I.)	€ 547.660,77	562.590,91	498.459,46	536.237,05	€ 499.904,29	€ 489.293,72	-8,75%	-2,12%			
Proventi di competenza trasporto scolastico (da S.D.I.)	€ 5.067,37	13.154,87	5.614,25	7.945,50	€ 5.700,00	€ 5.543,89	-30,23%	-2,74%			
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico (da S.D.I.)	€ 126.426,73	145.560,31	138.737,57	136.908,20	€ 139.685,68	€ 142.104,47	3,80%	1,73%			
Proventi di competenza centri estivi (da S.D.I.)	€ 14.477,50	12.662,50	11.470,00	12.870,00	€ 17.500,00	€ 13.065,00	1,52%	-25,34%			
Spesa di competenza del servizio centri estivi (da S.D.I.)	€ 53.027,18	51.440,65	55.905,83	53.457,89	€ 54.707,66	€ 49.530,85	-7,35%	-9,46%			
Spesa di competenza per assegni di studio	€ 3.881,00		1.293,67	1.293,67			-100,00%	#DIV/0!			
€ contributi da Enti terzi (pen 272/276/366)	€ 3.881,00	16.484,42	28.204,34	16.189,92	€ 14.068,26	€ 1.468,26	-90,93%	-89,56%			
Indici di Qualità											
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Mattia Vella	C	65%	VIGILANZA IGIENICO-SANITARIA				RICCIO DANIELA				
Aldo Castelli	D	20%	FORNITURA PASTI A SC.ELEM. (FINO 3/11/2013)				EUTOURIST				
Luisella Ceretta	C	10%	TRASPORTI SCOLASTICI				A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.				
Ines Giorda	D	15%	VEICOLAZIONE PASTI				LA NUOVA COOPERATIVA SOC.COOP.SOCIALE				
Giovanni Trombadore	D (P.O.)	3%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE (fino anno scol. 2012/2013)				PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS				
Elena Cimaz	B	100%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE				BIOSFERA scs				
Daniele Durando	B	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi				Coop. ANIMATORI SPORTIVI arl				
Raffaella Ierardi	B	100%	SCODELLAMENTO E PULIZIA REFETTORI				LA NUOVA COOPERATIVA SOC.COOP.SOCIALE				
Antonietta Mele	B (part-ti)	100%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)				94,27%	96,25%	84,32%	-11,93%	NOOK			
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste di assegni di studio (domande accolte per assegni di studio./ domande presentate per assegni di studio.)				65,70%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% utilizzo del trasporto scolastico (domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)				6,46%	5,45%	6,81%	1,36%	OK			
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				92,82%	84,00%	84,80%	0,80%	OK			
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e/ popolazione 3-13 anni)				15,00%	21,00%	21,52%	0,52%	OK			
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				6,15%	7,69%	11,42%	3,73%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura della refezione scolastica				42,74%	45,01%	44,61%	-0,40%	NOOK			
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)				€ 6,08	€ 5,43	€ 5,75	€ 0,31	NOOK			
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti				€ 687,48	€ 617,17	€ 689,15	€ 71,98	NOOK			
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				5,80%	4,08%	3,90%	-0,18%	NOOK			
Costo al Km del trasporto scolastico (spesa di competenza/km percorsi)				€ 3,11	€ 3,17	€ 3,23	€ 0,05	NOOK			
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				24,08%	31,99%	26,38%	-5,61%	OK			
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)				€ 238,65	€ 260,51	€ 233,64	€ 26,88	OK			
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione				€ 37,81	€ 37,04	€ 38,49	€ 1,45	NOOK			
Indicatori di Qualità											
n. reclami				0,00	0,00	0,00	0,00%	OK			
Analisi del risultato											
Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro.											
Il differenziale delle domande ricevute e domande accolte per gli assegni di studio è legato alla completezza della documentazione presentata.											
Le percentuali di gradimento indicate si riferiscono a: 1) Servizio mensa: tutte le commissioni mensa (in cui sono rappresentati genitori e insegnanti) esprimono discreto 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.											
(**) 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 in alta percentuale e si riaprono sugli stessi soggetti sull'anno scolastico successivo.											
(***) 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. Non è rilevabile il dato degli accoglimenti in quanto di competenza regionale.											
(****) come sopra.											

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO						
Servizio		Servizi Demografici						
Ufficio/Centro di Costo		Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE						
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12.510	12516,00		
Ore apertura settimanale	19,25	19,25	19,25	19,25	19,25	19,25	0,00%	0,00%
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	0,00%	0,00%
N. utenti allo Sportello		5891,00	3019,00	8910,00	5500,00	2300,00	-74,19%	-58,18%
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	6179,00	2894,00	3817,00	4296,67	3000,00	2200,00	-48,80%	-26,67%
N. pratiche residenza		700,00	799,00	499,67	700,00	810,00	62,11%	15,71%
N. pratiche di Stato Civile		400,00	406,00	268,67	400,00	469,00	74,57%	17,25%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	500,00	664,00	520,00	561,33	500,00	620,00	10,45%	24,00%
n. certificati	5801,00	4680,00	4337,00	4939,33	4500,00	5964,00	20,75%	32,53%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 141.698,73	€ 134.702,69	€ 175.789,86	€ 150.730,43	€ 146.529,66	€ 165.647,42	9,90%	13,05%
di cui Costo personale coinvolto	€ 121.810,00	€ 131.743,89	€ 149.911,93	€ 134.488,61	€ 139.616,00	€ 140.402,90	4,40%	0,56%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Elisa Grande	C	55%						
Maria Luisa Allais	C	95%						
Marina Fiore	C	95%						
Andrea Versino	B	75%						
Paola Macario	C	100%						
Elisa D'Ischia	B	70%						
Luigi Zizzari	D	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				53,47%	53,47%	53,47%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				0,34	0,24	0,18	-6,40%	NOOK
n. utenti medi allo sportello (n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)				890,11%	549,45%	229,77%	-319,68%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 12,01	€ 11,71	€ 13,23	€ 1,52	NOOK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 35,08	€ 48,84	€ 75,29	€ 26,45	NOOK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 30,52	€ 32,56	€ 27,77	-€ 4,79	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		POLIZIA LOCALE						
Processo 7								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
Stakeholder								
Cittadini e utenti della strada								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12.510	12.516		
Km strade territorio	101,00	101,00	101,00	101	101,00	101,00	0,00%	0,00%
N. agenti *	7,75	9	8,50	8,25	9,00	9,00	9,09%	0,00%
n. ore attività complessive annuali	10512,00	14033,00	13278,50	12607,83	12000,00	12884,00	2,19%	7,37%
N. ore vigilanza sul territorio	9332,00	10920,00	10140,00	10130,67	10400,00	10000,00	-1,29%	-3,85%
N. ore di attività di controllo stradale	5558,00	7.280	6760,00	6532,67	6194,00	6650,00	1,80%	7,36%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni in orario 7-19	552,00	585,00	451,00	529,33	560,00	644,00	21,66%	15,00%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19)	229,50	350,00	239,50	273,00	230,00	222,00	-18,68%	-3,48%
n. ore vigilanza plessi scolastici	330,00	360,00	360,00	350,00	330,00	428,00	22,29%	29,70%
N. agenti - ATTIVITA' ULTRONEA (A ROTAZIONE)	23,00	21,00	21,00	21,67	22,00	22,00	1,54%	0,00%
n. ore attività complessive annuali - ATTIVITA' ULTRONEA	1743,50	1768,00	1872,00	1794,50	1800,00	1260,00	-29,79%	-30,00%
N. ore di attività di controllo stradale - ATTIVITA' ULTRONEA	682,00	702	1077,00	820,33	800,00	670,00	-18,33%	-16,25%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni 7-19 - ATTIVITA' ULTRONEA	421,50	496,00	593,00	503,50	500,00	430,00	-14,60%	-14,00%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19) - ATTIVITA' ULTRONEA	186,00	237,00	202,00	208,33	200,00	160,00	-23,20%	-20,00%
N. sinistri	39,00	40,00	41,00	40,00	35,00	48,00	20,00%	37,14%
N. sinistri con feriti	16,00	15,00	16,00	15,67	15,00	13,00	-17,02%	-13,33%
N. controlli C.d.S.	10240,00	12376,00	11492,00	11369,33	11000,00	11300,00	-0,61%	2,73%
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	425,00	567,00	799,00	597,00	650,00	782,00	30,99%	20,31%
N. violazioni globali al C.d.S.	1843,00	2160,00	1908,00	1970,33	1950,00	1857,00	-5,75%	-4,77%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	34,00	33,00	32,00	33,00	32,00	27,00	-18,18%	-15,63%
Popolazione 25-64 anni	7047,00	7206,00	7124,00	7125,67	7150,00	7160,00	0,48%	0,14%
N. interventi di Protezione Civile richiesti	92,00	98,00		63,33	60,00	74,00	16,84%	23,33%
N. interventi di Protezione Civile effettuati	92,00	98,00		63,33	60,00	74,00	16,84%	23,33%
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	52,00	45,00	35,00	44,00	33,00	26,00	-40,91%	-21,21%
N. notizie di reato attività edilizie	14,00	12,00	5,00	10,33	10,00	1,00	-90,32%	-90,00%
N. controlli attività produttive	291,00	245,00	287,00	274,33	250,00	300,00	9,36%	20,00%
N. attività produttive	1360,00	1346,00	1302,00	1336,00	1300,00	1298,00	-2,84%	-0,15%
N. controlli in materia ambientale e regolamentare	160,00	170,00	200,00	176,67	150,00	175,00	-0,94%	16,67%
N. sanzioni in materia ambientale e regolamentare e attività produttive	25,00	22,00	38,00	28,33	30,00	39,00	37,65%	30,00%
N. controlli extra CDS complessivi	465,00	460,00	487,00	470,67	450,00	501,00	6,44%	11,33%
N. sanzioni extra CDS complessive	39,00	33,00	43,00	38,33	40,00	40,00	4,35%	0,00%

Comune di Avigliana

N. notifiche effettuate	1603,00	1429,00	1302,00	1444,67	1000,00	903,00	-37,49%	-9,70%
N. atti di polizia giudiziaria	190,00	225,00	177,00	197,33	200,00	166,00	-15,88%	-17,00%
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1473,00	1525,00	1551,00	1516,33	1000,00	1722,00	13,56%	72,20%
N. esposti e segnalazioni ricevuti	49,00	60,00	26,00	45,00	50,00	40,00	-11,11%	-20,00%
N. esposti e segnalazioni gestiti	49,00	60,00	26,00	45,00	50,00	40,00	-11,11%	-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 edilizie (gg) (esclusi tempi di terzi)	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale (PEG 750/752/753)	€ 149.843,05	€ 103.709,52	€ 149.508,38	€ 134.353,65	€ 143.500,00	€ 195.942,05		36,54%
Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (solo entrate correnti)- PEG 440	€ 37.287,47	€ 13.317,08	€ 3.402,04	€ 18.002,20	€ 2.000,00	€ 6.099,08	-66,12%	204,95%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 10.094,55	€ 28.478,44	€ 19.616,67	€ 19.396,55	€ 80.516,00	€ 95.895,32	394,39%	19,10%
Spese correnti di Protezione Civile	€ 17.308,75	€ 18.833,00	€ 16.562,84	€ 17.568,20	€ 18.431,00	€ 15.342,49	-12,67%	-16,76%
Costo del processo	€ 632.975,82	€ 605.408,87	€ 657.896,63	€ 632.093,77	€ 700.860,91	€ 656.122,74	3,80%	-6,38%
di cui Costo personale coinvolto	€ 416.837,00	€ 459.964,29	€ 442.890,92	€ 439.897,40	€ 442.890,92	€ 433.056,75	-1,56%	-2,22%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	3,00	-57,14%	-57,14%
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Carmelo Romeo	D4	100%	supporto servizi vigilanza territoriale in convenzione		vigili esterni**			
Vanni Combetto	D2	100%	gestione servizio contravvenzioni		Maggioli Spa			
Monica Blandino	C4	100%	visure telematiche		Motorizzazione civile			
Paola Guiffre	C3	100%						
Barbara Actis Alesina	C2	100%	vigilanza ambientale					
Alessandro Marcolongo	C2	100%	supporto attività gestione viabilità x manifestazioni		Gruppo protezione civile			
Daniela De Gregorio	C3	100%	canile consortile		ACSEL Spa			
Elda Barbara Combetto	C2	100%						
Mihaela Hordilă	C1	100%	salvaguardia pubblica		corpo volontari VVF			
Paolo Giordano	B3	100%						
Antonietta Sgobbo	C4	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale (n. ore di attività di controllo stradale / n. ore attività complessive pl)				51,81%	51,62%	51,61%	0,00%	OK
Vigilanza stradale attività ultronea (n. ore di attività di controllo stradale a.u./n. ore attività complessive pl a.u.)				45,71%	44,44%	53,17%	8,73%	OK
Presidio manifestazioni diurne (n. ore servizi manifestazini diurne / n. ore attività complessive)				4,20%	4,67%	5,00%	0,33%	OK
Presidio manifestazioni diurne attività ultronea (n. ore servizi manifestazini diurne a.u./ n. ore attività complessive a.u.)				28,06%	27,78%	34,13%	6,35%	OK
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)				2,69%	2,21%	2,22%	0,01%	OK
Presidio serale attività ultronea (n. ore serali a.u./ n. ore di vigilanza sul territorio a.u.)				11,61%	11,11%	12,70%	1,59%	OK
n. medio di controlli C.d.S. all'ora (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)				1,74	1,78	1,70	-7,67%	OK
n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)				64,68	61,33	65,84	451,49%	OK
Indice di sicurezza stradale (n. sinistri con feriti/ n. sinistri)				0,39	0,43	0,27	-15,77%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)				30,30%	33,33%	42,11%	8,78%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)				1520,81	1390,00	1390,67	66,67%	OK
% di abusivismo accertato extra cds (n. abusi accertati extra cds/ n. controlli effettuati extra cds)				8,14%	8,89%	7,98%	-0,90%	OK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)				20,53%	19,23%	23,11%	3,88%	OK
% abusivismo attività edilizia (n. notizie di reato attività edilizia/ n. controlli attività edilizie)				23,48%	30,30%	3,85%	-26,46%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)				0,46%	0,45%	0,38%	-0,07%	NOOK
Efficacia della Protezione Civile (N. intrventi 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

Comune di Avigliana

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)	€ 68,19	€ 73,59	€ 105,52	€ 0,32	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)	€ 469,62	€ 50,00	€ 152,48	€ 1,02	OK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 36,69	€ 37,96	€ 28,62	-€ 0,09	OK
% di copertura spese di protezione civile (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità					
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,36%	0,36%	0,16%	-0,20%	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					
<p>Le risorse economiche per l'attività ultronea sono diminuite e quindi il numero complessivo di ore si è ridotto da 1800 a 1260 (-30%), di conseguenza sono diminuite le ore per vigilanza stradale da 800 a 670; le ore per manifestazioni da 500 a 430 e le ore serali da 200 a 160.</p>					

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 8								
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani								
Finalità del Processo								
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo								
Stakeholder								
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	75,00	80,00	80,00	78,33	90,00	90,00	14,89%	0,00%
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	4050,00	4100,00	3950,00	4033,33	4500,00	4500,00	11,57%	0,00%
N° giovani residenti (15-29 anni)	1.732,00	1230,00	1699,00	1553,67	1660,00	1669,00	7,42%	0,54%
N° bambini/giovani utenti (10-25 anni) (*)	840,00	425,00	0,00	421,67	850,00	400,00	-5,14%	-52,94%
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani) (*)	4.000,00	2000,00	0,00	1000,00	4100,00	1750,00	75,00%	-57,32%
N° giornate apertura al pubblico (*)	108,00	60,00	0,00	30,00	108,00	70,00	133,33%	-35,19%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (include anche i costi di gestione della scuola materna eccetto le manutenzioni)	€ 453.741,76	€ 428.945,21	€ 468.081,28	€ 450.256,08	€ 421.356,03	€ 349.893,03	-22,29%	-16,96%
di cui Costo personale coinvolto	€ 11.971,00	€ 12.619,37	€ 11.870,90	€ 12.153,76	€ 11.870,90	€ 11.730,84	-3,48%	-1,18%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 32.272,00	€ 31.710,00		€ 21.327,33	€ 7.706,00	€ 4.959,00	-76,75%	-35,65%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Aldo Castelli	D	15%						
Luisella Ceretta	C	15%	gestione ex IPIM				Comunità Montana	
Giovanni Trombadore	D (P.O.)	1%	gestione asilo nido				Comunità Montana	
			Gestione politiche giovanili				coop. sociale Orso arl	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
n. medio di accessi per potenziale utente (n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))				2,60	2,71	2,70	-0,01	OK
n. medio di presenze giornaliere (n. presenza complessiva / n. giornate di attività)				33,33	37,96	25,00	-12,96	OK
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)				8,22%	29,59%	19,18%	-10,41%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))				€ 1.067,80	€ 495,71	€ 874,73	€ 379,02	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				4,74%	1,83%	1,42%	-0,41%	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 34,19	€ 33,07	€ 27,56	-€ 5,51	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. Il Centro Giovani è stato chiuso per tutto l'anno 2014 e per i primi sei mesi del 2015, per motivi di sicurezza strutturale. I dati relativi all'Informagiovani/informalavoro riguardano un'apertura trisettimanale per 12 mesi all'anno. L'Informagiovani/informalavoro è stato trasferito nel corso del 2014 nei locali del Centro Commerciale Le Torri.								

							ANNO	2015	
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									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12547	12.510	12.516			
n. immobili locati	23	22	23	23	25	23	1,47%	-8,00%	
n. totale immobili locabili	31	31	33	32	31	33	4,21%	6,45%	
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	1	2	#DIV/0!	100,00%	
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	1	2	#DIV/0!	100,00%	
n.concessioni rilasciate (TOSAP permanente)	1	2	2	2	2	1	-40,00%	-50,00%	
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)	3	2	2	2	2	1	-57,14%	-50,00%	
n. autorizzazioni rilasciate (x 2015 = n. 112 per TOSAP varia)(altro 97)	250	233	201	228	230	209	-8,33%	-9,13%	
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2015 = n.114 per TOSAP varia di cui 2 con diniego)	253	241	203	232	210	211	-9,18%	0,48%	
N. totale immobili di proprietà disponibili	61	61	61	61	61	61	0,00%	0,00%	
Mq immobili	819737,40	819737,40	819737,40	819737	819737	819737,00	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)	€ 214.103,63	316.107,84	310.583,70	280.265,06	238.937,48	303.558,76	8,31%	27,05%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 75.610,00	92.307,30	96.977,48	88.298,26	109.110,00	118.508,04	34,21%	8,61%	
provento complessivo locazione (peg 800/820/821)	€ 106.837,10	96.413,03	100.588,53	101.279,55	107.500,00	98.348,54	-2,89%	-8,51%	
Valore complessivo immobili (edifici + terreni dati UTC)	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	29083807	29083807	0,00%	0,00%	
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (tosap + ct. 2 tit. 3 E + peg 916/917/918/931)	€ 487.180,82	€ 546.091,75	€ 471.084,56	€ 501.452,38	€ 394.700,00	€ 440.236,61	-12,21%	11,54%	
Indici di Qualità									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Paolo Caligaris	D	20%	gestione servizio idrico/ fognario		€ 0,00	GRUPPO SMAT			
Mauro Paradisi	D	15%	gestione centro "La fabbrica"		€ 0,00	Fondazione Casa di carità arti e mestieri/			
Liliana Facciolo	D	25%	gestione campeggio		€ 0,00	Gest Camp			
Bindolini Andrea	C	60%	spazi pubblicitari		€ 0,00	AVIP Spa - HI COM SRL			
Gabriella Belmondo	C	10%	casa per ferie		€ 0,00	assoc. Pplaf			
Susanna Mollar	D	10%	centro nautico		€ 0,00	centro velico Avigliana a.s.d.			
Michele Bonaudo	C	100%	distribuzione Gas		€ 0,00	Soc.Italiana per il gas			
Livia Solimeno	C	10%							
Giovanni Trombadore	D	20%							
Ines Giorda	D	15%							
Aldo Castelli	D	15%							
Piera Nembrini	C	20%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)					71,58%	80,65%	69,70%	-10,95%	NOOK
% 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)					98,13%	109,52%	99,05%	-10,47%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni (gg)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (Costo processo- proventi patrimonio/popolazione)					-€ 25,70	-€ 21,04	-€ 18,78	€ 2,27	OK
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. immobili locati)					€ 4.468,22	€ 4.300,00	€ 4.276,02	-€ 23,98	NOOK
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)					€ 4.594,51	€ 3.917,01	€ 4.976,37	€ 1.059,37	NOOK
Valore immobili al mq. (valore complessivo immobili / mq immobili)					€ 35,48	€ 35,48	€ 35,48	€ 0,00	OK
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)					178,92%	165,19%	145,03%	-20,16%	OK
Indicatori di Qualità									
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)					37,16%	40,98%	37,70%	-3,28%	NOOK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2015
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								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
Utenti iscritti	5208	5374	5599	5394	5600	5816	7,83%	3,86%
N. frequentatori biblioteca (*)		5050	5500	3517	6000	6300		
N. prestiti (**)	13240	14666	17464	15123	14000	17258	14,12%	23,27%
h apertura settimanale	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%
Patrimonio	20079	22215	22803	21699	23000	24234	11,68%	5,37%
n. prestiti con prenotazione on line (**)	690	800	900	797	1000	1150	44,35%	15,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 85.878,32	€ 72.452,82	€ 77.230,38	€ 78.520,51	€ 76.290,44	€ 71.556,60	-8,87%	-6,21%
di cui Costo personale coinvolto	€ 51.712,00	€ 52.990,53	€ 50.571,84	€ 51.758,12	€ 50.571,84	€ 49.714,86	-3,95%	-1,69%
Spesa acquisto libri	€ 6.217,14	€ 3.996,05		€ 3.404,40	€ 5.350,00	€ 3.595,19	5,60%	-32,80%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Gabriella Pioppa	B	100%						
Aldo Castelli	D	5%						
Andrea Massola	A-P.TIME	100%						
Luisella Ceretta	C	10%						
Giovanni Trombadore	D (P.O.)	1%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di fruitori (Utenti iscritti/popolazione)				42,99%	44,76%	46,47%	1,70%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)				2,80	2,50	2,97	0,47	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)				5,27%	7,14%	6,66%	-0,48%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 5,19	€ 5,45	€ 4,15	-€ 1,30	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 6,26	€ 6,10	€ 5,72	-€ 0,38	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)				4,34%	7,01%	5,02%	-€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
La Biblioteca Civica di Avigliana è la più ricca di libri di tutta la Valle di Susa in dotazione libraria, osserva il maggior orario di apertura, offre il servizio di consultazione internet per gli utenti, effettua il prestito interbibliotecario e concede il prestito anche ai cittadini di altri comuni . (*) Il numero dei fruitori è stato calcolato conteggiando gli utenti della biblioteca che si recano presso la sede ed effettuano nella medesima la lettura di libri e periodici senza richiederne il prestito. (**) Dal 2014 la Biblioteca è entrata in SBAM.								

								ANNO	2015
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA							
Servizio		Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona							
Processo 11									
Gestire la comunicazione istituzionale									
Finalità del Processo									
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516			
N. notiziari pubblicati nell'anno	1	1		1	1	0	-100,00%	-100,00%	
N. copie dei notiziari inviate (totale)	5500	5500		3667	5500	0	-100,00%	-100,00%	
N. pubblicazioni sul Sito Internet	255	380	600	412	600	730	77,33%	21,67%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 29.867,00	€ 43.411,32	€ 40.485,96	€ 37.921,43	€ 49.439,15	€ 45.380,36	19,67%	-8,21%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.111,00	€ 7.556,83	€ 7.051,90	€ 7.239,91	€ 7.051,90	€ 6.958,35	-3,89%	-1,33%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Luisella Ceretta	C	15%	fornitura servizio SMS (**)				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)				29,22%	43,96%	0,00%	-43,96%	NOOK	
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				34,31	50,00	60,83	10,83	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 3,02	€ 3,95	€ 3,63	€ 0,33	OK	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
(*) Continuano ad aumentare in modo esponenziale le pubblicazioni sul sito ufficiale del Comune, sulla pagina facebook, sulla pagina dell'Ufficio di Informazione Turistica e su Google Calendar (quest'ultimo a uso interno). Nel 2015 l'Amministrazione Comunale non ha pubblicato il notiziario di informazione. (**) Il servizio SMS è stato soppresso.									

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2015
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								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
Kmq territorio	23,25	23,25	23,25	23,25	23,25	23,25		
Mq recupero edifici esistenti	2590,00	1246,00	1785,00	1873,67	1200,00	5172,00	176,04%	331,00%
Mq nuove edificazioni	1118,00	2871,00	758,00	1582,33	1200,00	55,91	-96,47%	-95,34%
N. piani attuativi approvati	1,00	0,00	2,00	1,00	2,00	3,00	200,00%	50,00%
N. piani attuativi presentati	2,00	0,00	2,00	1,33	3,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. varianti parziali		1,00	1,00	0,67	1,00	1,00	50,00%	0,00%
N. varianti strutturali		1,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N° aree concesse	1,00	2,00	2,00	1,67	3,00	3,00	80,00%	0,00%
N° aree edificabili totali	119,00	155,00	155,00	143,00	154,00	154,00	7,69%	0,00%
N. unità operative del processo	1,40	1,40		0,93	1,40	1,40	50,00%	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)		0,00	17,00	5,67	30,00	30,00	429,41%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)	98,00	0,00	47,00	48,33	90,00	90,00	86,21%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	109353,61	107529,24	103.009,08	106.630,64	128.735,38	110.773,33	3,89%	-13,95%
di cui Costo personale coinvolto	61628,00	65643,25	64.414,99	63.895,41	63.214,99	63.872,89	-0,04%	1,04%
costi di progettazione interna (peg 7263/7264/7265))	4.500,00	5.238,35	-	3.246,12		-	-100,00%	#DIV/0!
costi di progettazione esterna (peg	30.000,00	31.128,43		20.376,14	40.281,03	12.483,04	-38,74%	-69,01%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luca Rosso	D2	80	aggiornamento e manutenzione cartografica		NEMEA SISTEMI SRL			
Andrea Callegari	C3	20						
Dario Beltrame	C2	10						
Laura Neirotti	C3	20						
Pelle Patrizia	C3	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				118,41%	100,00%	9250,58%	9150,58%	OK
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				47,83%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				75,00%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% implementazioni al PRGC vigente (varianti strutturali + varianti parziali)				100,00%	1,95%	1,95%	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)				5,67	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)				48,33	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,50	€ 10,29	€ 8,85	-€ 1,44	OK
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)				15,93%	0,00%	0,00%	€ -	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il perdurare della congiuntura economica ha influito pesantemente sul rapporto tra nuove costruzioni e recuperi, al punto che nel 2015 le nuove costruzioni sono state quasi ininfluenti rispetto al forte incremento dei recuperi edilizi,								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2015
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIA Servizio contabilità e bilancio						
Processo 13								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Stakeholder								
Amministratori / Funzionari								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec.	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12.547	12510	12516		
n. variazioni di capitoli di bilancio (da stampa elenco var.peg comp+plur. + nel 2012 tutti peg x revisione globale a seguito elez.) (nel 2014/2015 variazioni + riclassificazione PEG)	1340		1077		1000	1383	49,46%	38,30%
n. tot. Capitoli (da estr.excel rendiconto) (x 2015= 174 E + 661 S)	963	359	931	925	745	835	-7,50%	12,08%
n. correzioni effettuate (inizio rilev. nel 2011)	107	87	138	111	100	98	-11,45%	-2,00%
n. atti pervenuti (delibere CC 90+GC285 / determine+ liquid 585 / buoni ord.422 e econ.99)	1896	1.826	1732	1.818	1700	1481	-18,54%	-12,88%
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)	2957	2.397	1832	2.636	2000	1965	-25,46%	-1,75%
totale delibere	436	384	422	414	410	375	-9,42%	-8,54%
N° richieste evase (inizio rilev. nel 2011)	990	1.020	1013	0	1000	1022	#DIV/0!	2,20%
N° richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)	1000	1.028	1018	0	1000	1030	#DIV/0!	3,00%
N° dipendenti del processo	3,6	4	4	4	4	4	8,11%	11,11%
N. fatture movimentate (1654 in piattaforma +cartacee)		2.352	2000		2100	2420		15,24%
Numero mandati emessi	5609	5.389	4849	5.282	4850	5089	-3,66%	4,93%
Numero reversali emesse	5366	5.745	4950	5.354	5000	6610	23,47%	32,20%
Numero impegni registrati (N. righi dettaglio impegni da peg sicra)	2031	2.061	2192	2.095	1850	2102	0,35%	13,62%
Numero accertamenti registrati	810	665	2031	1.169	1500	1395	19,37%	-7,00%
N. dipendenti totali (COMPRESO SEGRETARIO)		59,75	60	40	60	66	65,34%	10,00%
N. complessivo movimentazioni	13.816,00	16.212,00	16022	15.350	15300	17616	14,76%	15,14%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	2	2	3	2	2	2	-7,69%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	1	1	1	1	1	1	1,03%	1,03%
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tenuto c/ anche dei tempi di tesoreria)(NEL 2014 ATTIVAZIONE NUOVE PROCEDURE INFORMATICHE/ NEL 2015 ORDINATIVO INFORMATICO)	5		5		4	4	-30,00%	-12,50%
		5		5				
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (da stampa AP fino 2013 / da 2014 da file piattaforma)	59		55		50	53	-4,02%	6,00%
		52		55				
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	0,00%	0,00%
		10		10				
Indici di Costo								
Costo del processo	188.102,36	263.558,01	213.313,94	221.658,10	€ 405.243,45	€ 185.652,31	-16,24%	-54,19%
di cui Costo personale coinvolto	149.649,00	152.548,35	147.023,71	149.740,35	€ 147.023,71	€ 145.467,48	-2,85%	-1,06%
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	3.868,59	4.993,62	3.203,00	4.021,74	€ 3.500,00	€ 3.037,62	-24,47%	-13,21%
Spese correnti	8.817.978,13	8.860.700,38	9.008.834,59	8.895.837,70	€ 10.366.052,89	€ 9.397.844,13	5,64%	-9,34%
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	
Vanna Rossato	D	70%	SERVIZIO TESORERIA				UNIRISCOSSIONI SPA	
Susanna Mollar	D	75%	GESTIONE FISCALE IRAP - IVA				ENTI REV SRL	
Clara Santin	C	50%	TENUTA CC/ POSTALI				POSTE ITALIANE Spa	
Livia Solimeno	C	65%	Riscossione coattiva a ruolo				EQUITALIA Spa	
Cristina Bussi	C	100%	RISCOSSIONE COATTIVA NO RUOLO				POSTE TRIBUTI Spa	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				102,51%	134,23%	165,63%	31,40%	OK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)				6,09%	5,88%	6,62%	0,73%	NOOK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				#DIV/0!	100,00%	99,22%	-0,78%	NOOK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				9,27%	6,00%	6,06%	0,06%	OK
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)				4148,65	4250,00	4404,00	154,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)				2,17	2,00	2,00	-	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				97,00%	97,00%	98,00%	1,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)				5	4	4	-1	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)				55	50	53	3	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)				€ 17,67	€ 32,39	€ 14,83	-€ 17,56	OK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)				€ 5.553,02	€ 6.754,06	€ 2.812,91	-€ 3.941,14	OK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)				0,05%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2015
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>AMMINISTRATIVA</div> <div>Servizio</div> <div>Ufficio</div>						
Processo 14								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni								
Stakeholder								
Persone in difficoltà economica e sociale								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N. richieste contributo accolte (indigenza,esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tarsu, contributo riscaldamento, maternità e nucleo familiare) (*)	328	513	440	427	500	430	0,70%	-14,00%
N. richieste contributi presentate ammissibili	328	513	440	427	500	430	0,70%	-14,00%
N. richieste contributi presentate	341	570	490	467	530	450	-3,64%	-15,09%
N° unità operative del processo	0,6	0,6		0,4			-100,00%	#DIV/0!
N° domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	10	20	18	16,00	15	20	25,00%	33,33%
N° borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	10	13	18	14	10	14	2,44%	40,00%
N° domande sostegno locazione accolte	34	0	31	22	40	61	181,54%	52,50%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	34	0	31	22	70	62	186,15%	-11,43%
N. soggetti beneficiari contributi	295,00	513	400	403	450	430	6,79%	-4,44%
Progetto accoglienza SPRAR - N. domande presentate	0,00	0,00	21	7	21	21	200,00%	0,00%
Progetto accoglienza SPRAR - N. domande accolte	0,00	0,00	21	0	21	21		0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00%	0,00%
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	23,00	12,47%	12,47%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	0,00	20,00	30,00	30,00	50,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 643.670,79	€ 761.184,15	€ 1.011.883,93	€ 805.579,62	€ 1.377.722,62	€ 1.321.136,17	64,00%	-4,11%
di cui Costo personale coinvolto	€ 22.939,00	€ 26.567,16	€ 28.755,90	€ 26.087,35	€ 28.755,90	€ 28.330,52	8,60%	-1,48%
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 438.524,78	€ 516.608,05	€ 583.878,87	€ 513.003,90	€ 863.035,49	€ 727.529,31	41,82%	-15,70%
importo contributi erogati (2014/2015 progetto SPRAR))	€ 479.971,83	€ 566.084,35	€ 799.173,54	€ 615.076,57	€ 1.113.985,49	€ 205.315,50	-66,62%	-81,57%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 41.447,05	€ 49.476,30	€ 215.294,67	€ 102.072,67	€ 250.950,00	€ 43.349,98	-57,53%	-82,73%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Laura Frola	C	30%	informagiovani				Comunità Montana	
Aldo Castelli	D	5%	gestione fondo sociale morosità				A.T.C. - Agenzia territoriale casa	
Luisella Ceretta	C	10%						
Giovanni Trombadore	D P.O.	15%	ASSISTENZA SOCIALE E/O DOMICILIARE				CONISA VALLE SUSÀ	
Mattia Vella	C	10%	borse lavoro/tirocini in campo sociale				vari	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				83,40%	77,47%	354,35%	276,87%	OK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (N° borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate)				85,42%	66,67%	70,00%	3,33%	NOOK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	57,14%	98,39%	41,24%	NOOK
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				56,81%	56,81%	63,89%	0,07%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi gg				30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				20,00	30,00	30,00	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 87.868,08	€ 53.046,93	€ 9.776,93	€ 43.270,00	OK
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)				€ 115.082,80	€ 65.605,84	€ 62.911,25	€ 2.694,59	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti- somma trasferita al CONISA)/ popolazione)				€ 28,23	€ 90,07	€ 102,09	€ 12,02	OK
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)				12,67%	18,21%	3,28%	-14,93%	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il differenziale tra domande accolte e benefici erogati è determinato dal fatto che non tutte le domande presentate avevano i requisiti per la ammissibilità ai benefici. (*) Nel 2015 l'Amministrazione comunale ha soppresso il bando per i contributi sulla Tassa raccolta rifiuti.								

Obiettivo di processo										ANNO	2015
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE									
		Servizio Contabilità, tributi e polizia locale									
Processo 15											
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative											
Finalità del Processo											
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini											
Stakeholder											
Amministratori/ Contribuenti											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	12.575	12.543	12522	12547	12510	12516	-0,24%	0,05%			
N. utenti ricevuti allo sportello (comprese telefonate)	9355	9780	8178	9104	8200	10265	12,75%	25,18%			
N. morosi (dati del solo anno di riferimento senza anni prec.)(TARI/ICI/ IMU da dati ufficio)	1331	1747	1800	1626	1700	1388	-14,64%	-18,35%			
N. contribuenti (ICI/ TARSU/IMU/TARES/TASI/TARI)	20545	26361	26450	24452	26500	26497	8,36%	-0,01%			
N. morosi ICI	27	78		35		173	394,29%	#DIV/0!			
n. Contribuenti ICI	6970	1000	1000	2990			-100,00%	#DIV/0!			
N. morosi IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO	100	100	100	100	100	118	18,00%	18,00%			
n. Contribuenti IMU (CAMPO AGGIUNTO)	7261	6489	5100	6283	5100	4310	-31,41%	-15,49%			
N. morosi TARES (CAMPO AGGIUNTO)- (DA 2013)		1547	1500	1016	1450		-100,00%	-100,00%			
n. Contribuenti TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)		6700	6500	4400	2000	2000	-54,55%	0,00%			
N. morosi TARI(CAMPO AGGIUNTO)- (RUOLO 2015)			1500	500	2000	1052	110,40%	-47,40%			
n. Contribuenti TARI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)			6450	2150	6500	6593	206,65%	1,43%			
N. morosi TASI (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2014)			380	127	300	45	-64,47%	-85,00%			
n. Contribuenti TASI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)			5878	1959	5900	5559	183,72%	-5,78%			
Totale recupero evasione ICI (solo attività accertamento)	€ 52.499,87	27094	€ 42.494,10	40696	55.100,00	€ 50.482,01	24,05%	-8,38%			
Totale Entrate ICI (compresa ordinaria)	€ 96.544,87	48336	€ 47.977,13	64286	55.100,00	€ 64.212,68	-0,11%	16,54%			
Toale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO)	€ 3.068.666,18	1995106	€ 2.106.472,89	2390082	2.173.000,00	€ 2.268.669,49	-5,08%	4,40%			
Totale recupero evasione TARSU (solo attività accertamento e solo importi a bilancio))	€ 223.075,38	157012	€ 533.619,35	304569	300.000,00	€ 284.913,88	-6,45%	-5,03%			
Totale Entrate TARSU (compresa ordinaria)	€ 2.279.823,83	90589	€ 533.619,35	968011	13.000,00	€ 23.277,49	-97,60%	79,06%			
Totale entrate imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito)	€ 29.272,51	40750	€ 42.000,00	37341	30.000,00	€ 40.281,95	7,88%	34,27%			
ToTale entrate TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)		2086960		695653	15.000,00	9.968,10	-98,57%	-33,55%			
ToTale entrate TARI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)			€ 2.226.462,83	742154	2.212.000,00	€ 2.197.021,52	196,03%	-0,68%			
ToTale entrate TASI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)			€ 1.122.013,49	374004	1.100.000,00	€ 1.124.302,61	200,61%	2,21%			
N. sanzioni a ruolo	359	289	0	216	250	271	25,46%	8,40%			
N. sanzioni emesse	1868	2182	1951	2000	1990	1897	-5,17%	-4,67%			
N. verbali incassati (non rilevabile da parte del comando polizia locale)	0	0	645	215	525	645	200,00%	22,86%			
N. verbali emessi	425	567	799	597	650	782	30,99%	20,31%			
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)	150	170	160	160	150	156	-2,50%	4,00%			
Indici di Costo /Provento											
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))+ TASI-TARI (DA 2014)	€ 3.795.033,40	€ 3.074.794,98	€ 5.300.854,88	€ 4.056.894,42	€ 5.000.000,00	€ 4.838.668,78	19,27%	-3,23%			
Totale importo tributi accertati di competenza (ICI + TARSU+ IMU (da 2012)+ TARES (da 2013)+ TASI-TARI (DA 2014)	€ 6.292.275,38	€ 5.098.202,29	€ 6.036.545,69	€ 5.809.007,79	€ 5.600.000,00	€ 6.024.745,04	3,71%	7,58%			
Totale importo accertamenti di competenza (ICI)	€ 96.544,87	€ 27.094,02	€ 47.977,13	€ 57.205,34	€ 50.000,00	€ 10.994,00	-80,78%	-78,01%			
Totale importo accertamenti di competenza (IMU) - campo aggiunto	€ 3.995.906,68	€ 1.995.105,55	€ 2.106.472,89		€ 2.173.000,00	€ 2.268.669,49		4,40%			
Totale importo accertamenti di competenza (TASI) - campo aggiunto			€ 1.122.013,49		€ 1.100.000,00	€ 1.124.302,61		2,21%			
Totale importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 311.081,89	€ 222.543,41	€ 300.616,11	€ 278.080,47	€ 150.000,00	€ 150.271,14	-45,96%	0,18%			
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 738.933,51	€ 72.586,81	€ 406.265,37	€ 405.928,56	€ 329.540,02	€ 329.241,28	-18,89%	-0,09%			
Costo del processo	€ 242.575,66	€ 228.014,45	€ 287.247,18	€ 252.612,43	€ 252.623,18	€ 251.603,48	-0,40%	-0,40%			
di cui Costo personale coinvolto	€ 104.518,00	€ 131.730,34	€ 130.378,66	€ 122.209,00	€ 96.100,00	€ 94.134,47	-22,97%	-2,05%			
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (TRIBUTARIE + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva)	73	58	35	55,33	500,00	€ 1.081,00	1853,61%	116,20%			
N. crediti in sofferenza (compresi anni prec. esclusi ruoli Equitalia)	1120	3219	3323	2554,00	3.000,00	€ 3.560,00	39,39%	18,67%			
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 79.551,43	€ 102.800,52	€ 81.500,75	€ 87.950,90		€ 246.811,96	180,62%	#DIV/0!			
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 187.130,52	€ 103.709,52	€ 149.508,38	€ 146.782,81	€ 143.500,00	€ 366.605,75	149,76%	155,47%			
Indici di Qualità											
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	68	19	22	36,33	5	3	-91,74%	-40,00%			
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	434	340	309	361,00	20	63	-82,55%	215,00%			
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nell'anno-comprese transazioni)	10	0	7	5,67	4	4	-29,41%	0,00%			
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	11	0	7	6,00	4	4	-33,33%	0,00%			
Totale ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi)	16	10	10	12,00	7	9	-25,00%	28,57%			
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
SCAPPATURA Lucia			C	100%	Tipo		Costo		Nominativo		
CULCASTI Giuseppe			C	100%	gestione ordinaria ufficio TARSU/ TARI				ACSEL Spa		
DI MARIA Luciano			C	100%	procedura calcolo online IMU /TASI				ANUTEL		
ROSSATO Vanna			D	25%	assistenza attività tributaria				PUBBLICA srl		
MOLLAR Susanna			D	15%	riscossione coattiva a mezzo ingiunzione				POSTE TRIBUTI SCPA		
					gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/				AIPA spa/ MAZAL Spa (IVA a carico)		
SOLIMENO Livia			C	25%							
SANTIN Clara			C	50%							
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		

% di morosità (morosi/contribuenti)	6,65%	6,42%	5,24%	-1,18%	OK
% di morosità ICI (morosi/contribuenti)	1,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di incidenza recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	63,30%	100,00%	78,62%	-21,38%	NOOK
% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)	31,46%	2307,69%	1223,99%	-1083,70%	NOOK
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 37.340,78	€ 30.000,00	€ 40.281,95	€ 10.281,95	OK
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)	10,80%	12,56%	14,29%	1,72%	OK
Grado di recupero (verbalizzati/incassati)	36,01%	80,77%	82,48%	1,71%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	160,00	150,00	156,00	6,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 20,13	€ 20,19	€ 20,10	-0,09	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	69,84%	89,29%	80,31%	-8,97%	OK
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	71,14%	110,20%	459,18%	348,98%	OK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)	68,50%	45,52%	45,64%	0,12%	OK
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	2,17%	16,67%	30,37%	13,70%	OK
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	59,92%	0,00%	67,32%	67,32%	OK
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	10,06%	25,00%	4,76%	-20,24%	OK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)	94,44%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<p style="text-align: center;"><i>commento sintetico sui risultati</i></p>					

								ANNO	2015
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									
	2012	2013	2014	media triennio prec.	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516			
h apertura settimanale	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
N. istanze di PdC presentate	150	110	132	130,67	110	102	-21,94%	-7,27%	
N. istanze di PdC rilasciate	154	112	86	117,33	110	75	-36,08%	-31,82%	
N. Istanze Parco presentate	10	7	5	7,33	6	3	-59,09%	-50,00%	
N. Istanze Parco rilasciate	5	6	3	4,67	5	3	-35,71%	-40,00%	
N. Istanze Vincolo Idrogeologico presentate	5	11	8	8,00	8	8	0,00%	0,00%	
N. Istanze Vincolo Idrogeologico evase	5	11	8	8,00	8	8	0,00%	0,00%	
N° richieste accesso atti evase	180	186	154	173,33	150	200	15,38%	33,33%	
N° richieste accesso atti ricevute	180	186	154	173,33	150	200	15,38%	33,33%	
N° controlli DIA ,SCIA, ED LIB	233	250	221	234,67	210	266	13,35%	26,67%	
N° DIA ,SCIA, ED LIB presentate	233	250	221	234,67	210	266	13,35%	26,67%	
N° idoneità alloggio	32	6,00	5,00	14,33	6,00	10,00	-30,23%	66,67%	
N° CdU richiesti	88	65,00	78,00	77,00	75,00	70,00	-9,09%	-6,67%	
N° CdU rilasciati	88	65,00	78,00	77,00	75,00	70,00	-9,09%	-6,67%	
N° istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	197	164,00	169,00	176,67	160,00	133,00	-24,72%	-16,88%	
N° istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	197	164,00	169,00	176,67	160,00	133,00	-24,72%	-16,88%	
n° titoli abilitativi rilasciati o perfezionati (Pdc, DIA, SCIA, ED LIB)		362	307	223,00	310	341,00	52,91%	10,00%	
n. sopralluoghi		27	29	27,00	30	25		-16,67%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	12	10	10	10,67	10	10	-6,25%	0,00%	
Tempo medio rilascio CdU (gg)	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	52	48	45	48,33	45	45	-6,90%	0,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	8	8	8	8,00	8	8	0,00%	0,00%	
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	55	50	55	53,33	55	55	3,13%	0,00%	
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Parco(in gg)		30	60	30,00	60	60		0,00%	
Tempo medio di rilascio Vincolo Idrogeologico(in gg)		30	60	30,00	60	60		0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 176.826,33	€ 133.385,30	€ 169.452,47	€ 159.888,03	€ 133.187,57	€ 145.083,20	-9,26%	8,93%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 126.635,00	€ 129.775,75	€ 124.964,17	€ 127.124,97	€ 124.964,17	€ 121.211,27	-4,65%	-3,00%	
Contributi permessi a costruire	€ 892.647,48	€ 772.332,42	€ 728.522,34	€ 797.834,08	€ 722.426,74	€ 571.240,07	-28,40%	-20,93%	
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	€ 97.446,46	€ 15.154,75	€ 25.392,86	€ 45.998,02	€ 20.000,00	€ 18.596,00	-59,57%	-7,02%	
Indici di Qualità									
n. ricorsi di edilizia	0		0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
n. pratiche di diniego	4		0	1	1	1	-25,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
			Tipo	Costo	Nominativo				
Luca Rosso	D2	20%							
Andrea Callegari	C3	80%							
Dario Beltrame	C2	90%							
Laura Neirotti	C3	80%							
Pelle Patrizia	C3	90%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				41,67%	41,67%	41,67%	0,00	OK	
% soddisfazione delle richieste (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				89,80%	100,00%	73,53%	-26,47%	NOOK	
Grado di soddisfazione istanze parco (N. domande accolte/N. domande presentate)				63,64%	83,33%	100,00%	16,67%	OK	
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB / n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% di evasione istanze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)				10,67	10,00	10,00	0,00	OK	
Tempo medio rilascio CdU (gg)				4,00	4,00	4,00	0,00	OK	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)				48,33	45,00	45,00	0,00	OK	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)				8,00	8,00	8,00	0,00	OK	
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)				53,33	55,00	55,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)				€ 357,69	€ 332,97	€ 328,99	-€ 3,98	OK	
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 6.799,72	€ 6.567,52	€ 7.616,53	€ 1.049,02	OK	
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)				5,77%	2,77%	3,26%	€ 0,00	OK	
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 12,74	€ 10,65	€ 11,59	€ 0,95	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	2015
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								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N° ore sostegno all'hc (settimanali)	110	110	100	106,67	110	110	3,13%	0,00%
N° progetti accolti (+)	6	6	6	6	8	8	33,33%	0,00%
N° progetti presentati (+)	6	6	6	6	8	8	33,33%	0,00%
N° alunni hc (certificati)	34	31	34	33	40	31	-6,06%	-22,50%
N° alunni	1045	1090	1114	1083	1100	1130	4,34%	2,73%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)	€ 114.279,62	€ 117.126,21	€ 102.651,68	€ 111.352,50	€ 143.737,04	€ 76.064,16	-31,69%	-47,08%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.204,00	€ 7.512,03	€ 7.229,18	€ 7.315,07	7.229,18	€ 7.094,84	-3,01%	-1,86%
Importo finanziamento accertato	€ 1.000,00	€ 15.111,20		€ 5.370,40		€ 7.839,00	45,97%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Aldo Castelli	D	10%	SERVIZI SOSTEGNO SCOL. ALL'HANDICAP				vari	
Giovanni Trombadore	D P.O.	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				3,23	2,75	3,55	79,84%	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)				€ 4,96	€ 0,00	€ 6,94	€ 6,94	OK
Costo pro capite del processo (processo/ popolazione)				€ 8,88	€ 11,49	€ 6,08	-€ 5,41	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
(*) I progetti attivati sono: 3 piani offerta formativa, 1 ippoterapia, 1 psicomotricità, 1 orienteering, 1 Sicure di sé, 1 Dragone 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.								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 18								
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche								
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)								
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza sec								
Stakeholder								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N. domande contributi accolte (***)	75	70	76	74	80	125	69,68%	56,25%
N. domande contributi presentate ammissibili (***)	90	70	76	79	80	125	58,90%	56,25%
N. domande patrocinio accolte (***)	65	75	76	72	60	125	73,61%	108,33%
N. domande patrocinio ammissibili (***)	68	75	76	73	60	125	71,23%	108,33%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	5	3	4	4	3	-30,77%	-25,00%
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	9	9	9	9	9	0,00%	0,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi(idem c.s.)	450	450	450	450	450	450	0,00%	0,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	450	450	450	450	450	450	0,00%	0,00%
n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)	5600	5600	5600	5600	6000	6000	7,14%	0,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	198	215	215	209	200	235	12,26%	17,50%
N. iniziative organizzate sul territorio	225	240	215	227	220	235	3,68%	6,82%
N. iniziative culturali (comunali)	97	115	120	111	100	163	47,29%	63,00%
N. iniziative sportive (comunali)	26	30	25	27	25	16	-40,74%	-36,00%
N. iniziative turistiche (comunali)	57	60	65	61	55	56	-7,69%	1,82%
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali) (*)	37	12	7	19	4	4	-78,57%	0,00%
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com) (**)	22000	22000	22000	22000	22000	22000	0,00%	0,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com) (**)	3700	4000	4000	3900	4000	4000	2,56%	0,00%
Popolazione turistica	95000	95000	95000	95000	100000	100000	5,26%	0,00%
N° partecipanti iniziative turistiche	20000	20000	20000	20000	20000	20000	0,00%	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 (funz. 5 servizi 5-6-7)	€ 71.158,00	€ 104.135,00	€ 101.586,48	€ 92.293,16	€ 119.436,48	€ 106.961,91	15,89%	-10,44%
Costo processo	€ 219.484,52	€ 220.592,69	€ 215.914,98	€ 218.664,06	€ 235.610,05	€ 215.960,74	-1,24%	-8,34%
di cui Costo personale coinvolto	€ 62.114,00	43.245,73	€ 47.187,15	€ 50.848,96	€ 42.643,00	€ 43.730,98	-14,00%	2,55%
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 53.757,93	€ 85.364,45	€ 21.498,29	€ 53.540,22	€ 30.727,91	€ 25.737,81	-51,93%	-16,24%
Importo sponsorizzazioni	€ 0,00			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 11.000,00	€ 3.227,57	€ 3.316,08	€ 5.847,88	€ 1.940,00	€ 1.891,10	-67,66%	-2,52%
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 16.570,09	€ 16.086,73	€ 12.199,78	€ 14.952,20	€ 5.290,00	€ 3.773,70	-74,76%	-28,66%
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali	€ 1.500,00	€ 1.619,42	1848,4	€ 1.655,94	€ 2.147,00	1198,69	-27,61%	-44,17%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Luisella Ceretta	C	40%						
Aldo Castelli	D	20%						
Laura Frola	C	33%	ufficio promozione turistica				Hullabaloo	
Giovanni Trombadore	D P.O.	12%						
			museo ex dinamitificio		€ 0,00		Assoc. Musicaround	
			impianti sportivi settori tennis, calcetto, beach volley		€ 0,00		Bongiovanni Teresio	
Bruna BORCA	D	10%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	93,64%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	98,63%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	92,35%	90,91%	100,00%	9,09%	OK
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	199	220	135	-85	OK
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)	144	160	250	90	OK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	365,83%	367,71%	367,53%	-0,18%	OK
Tasso di accesso agli impianti sportivi	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% degli impianti dati in convenzione	48,15%	44,44%	33,33%	-11,11%	NOOK
% utilizzo settimanale impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi / popolazione)	44,63%	47,96%	47,94%	-0,02%	OK
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	330	364	357	-6	OK
Capacità attrattiva	757,17%	799,36%	798,98%	-0,38%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7,00	7,00	7,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte)	€ 1.252,85	€ 1.492,96	€ 855,70	-€ 637,26	NOOK
Costo per partecipante delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 2,43	€ 1,40	€ 1,17	-€ 0,00	OK
Costo per partecipante delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	€ 1,50	€ 0,49	€ 0,47	-€ 0,00	OK
Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turist	€ 0,75	€ 0,26	€ 0,19	-€ 0,00	OK
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 17,43	€ 18,83	€ 17,25	-€ 1,58	OK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<p>1) Il numero degli utenti è stato indicato calcolando la presenza media di sportivi per ogni ora di ogni singolo impianto, passando dal minimo di 2 utenti per un campo da tennis, per un'ora di gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.</p> <p>2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato /organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione tosap/utilizzo attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.) (***) Il numero delle domande di contributo accolte è stato integrato dai "contributi virtuali", corrispondenti all'esenzione del pagamento di un tributo altrimenti dovuto. Nel 2015 tutte le iniziative che hanno beneficiato di un contributo finanziario o virtuale sono contemporaneamente state patrocinate.</p> <p>3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci.</p> <p>(*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.</p> <p>(**) Tutte le iniziative che si svolgono sul territorio di Avigliana sono a libero accesso e quindi non è rilevabile un numero preciso di partecipanti. Il numero totale è calcolato su una media ponderata. La popolazione turistica non può essere considerata solo quella derivante dall'attività alberghiera, in quanto il territorio comunale è oggetto di massicci flussi turistici durante i weekend,dalla vicina Torino, con permanenza in giornata.</p>					

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE						
Processo 19								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	771	770	600	685	350	342	-50,07%	-2,29%
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	771	770	600	685	350	342	-50,07%	-2,29%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	373	380	160	270	200	307	13,70%	53,50%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	373	380	160	270	200	307	13,70%	53,50%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	1.374	1.350	1.229	1.290	1.000	1.043	-19,12%	4,30%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	1.374	1.350	1.229	1.290	1.000	1.043	-19,12%	4,30%
N. richieste intervento pervenute	1.393	1.400	1.400	1.400	1.400	1.043	-25,50%	-25,50%
N. richieste intervento evase	1.340	1.400	1.400	1.400	1.400	1.043	-25,50%	-25,50%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	245	270	414	342	270		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	245	270	332	301	250		-100,00%	-100,00%
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	15	21	38	30	18		-100,00%	-100,00%
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	90000	96000	140,00%	6,67%
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	150	170	60	115	100	100	-13,04%	0,00%
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.318.945,80	€ 1.368.475,37	€ 1.360.753,93	€ 1.349.391,70	€ 1.758.016,07	€ 1.558.766,19	15,52%	-11,33%
di cui Costo personale coinvolto	€ 272.819,00	€ 271.845,81	€ 256.508,99	€ 267.057,93	€ 250.870,00	€ 261.514,41		
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 85.964,00	€ 95.106,00	€ 101.008,14	€ 94.026,05	€ 72.034,62	€ 72.034,62	-23,39%	#DIV/0!
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili	€ 86.134,00	€ 97.784,00	€ 115.145,00	€ 99.687,67	€ 110.000,00	€ 100.385,03	0,70%	-8,74%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica (peg 7200)	€ 85.000,00	€ 133.000,00	€ 134.460,00	€ 117.486,67		€ 126.680,76	7,83%	#DIV/0!
Valore complessivo immobili di proprietà (solo edifici)	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	0,00%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 137.621,00	€ 99.903,00	€ 198.553,00	€ 145.359,00		€ 101.174,85	-30,40%	#DIV/0!
Spesa programmata per manutenzioni stradali (Peg 6960/7000)	€ 137.621,00	€ 100.600,00	€ 212.000,00	€ 150.073,67	€ 158.370,54	€ 133.554,22	-11,01%	-15,67%
Costo segnaletica (peg 6940/6941/7001/7060)	€ 22.379,00	€ 48.400,00	€ 38.000,00	€ 36.259,67	€ 28.210,00	€ 29.515,95	-18,60%	4,63%
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 168.734,00	€ 202.311,00	€ 213.328,00	€ 194.791,00		€ 170.733,54	-12,35%	#DIV/0!
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano) peg 7002/8380	€ 169.000,00	€ 202.330,00	€ 226.000,00	€ 199.110,00	€ 192.376,96	€ 175.080,00	-12,07%	-8,99%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica (peg 7220)	€ 257.608,00	€ 344.999,00	€ 319.289,00	€ 307.298,67	€ 345.000,00	€ 345.000,00	12,27%	0,00%
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	1.638	1.500	1.814	1.657			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	1.638	1.500	1.732	1.616			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Irene Anselmi	D	45%						
Mauro Paradisi	D	60%						
Liliana Facciolo	D	35%						
Gabriella Belmondo	C	70%						
Bindolini Andrea	C	10%						
Giorgio Bianco Dolino	B	100%	+					
Filippo Donvito	B	100%						
Francesco Demasi	B	100%						
Silvestre Messina	B	100%						
Luca Galletto	B	100%						
Paolo Caligaris	D	20%						
Pellizzari Diego	B	100%						
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)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	88,01%	92,59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	119,80%	119,80%	119,80%	0,00%	OK
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	51,98%	51,98%	51,98%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,39%	0,41%	0,03%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)	3,19	7,19	7,67	0,48	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	5,12%	28,57%	29,24%	0,01%	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 ordinarie immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)	94,32%	0,00%	71,76%	71,76%	OK
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 23,10	€ -	€ 17,69	€ 17,69	OK
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	96,86%	0,00%	75,76%	75,76%	OK
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.439,20	€ -	€ 1.001,73	€ 1.001,73	OK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 359,01	€ 279,31	€ 292,24	€ 12,93	OK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 107,55	€ 140,53	€ 124,54	-€ 15,99	OK
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 4,87	€ -	€ 1,78	€ 1,78	NOOK
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 5.853,31	€ 6.571,43	€ 6.571,43	€ -	OK
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,38%	0,00%	0,29%	0,29%	NOOK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	102,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<p>con riferimento allo standard complessivo sul triennio gli interventi giudicabili in ritardo, pur ridotti rispetto al precedente processo, sono giustificati dalla realizzazione, secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, in accorpamento per gruppi complessi ed omogenei di attività. pasquali, natalizie).</p> <p>* la differenza fra il numero di interventi richiesti ed evasi è dovuta al fatto per un singolo intervento attuato corrispondon più richieste pervenute da parte di diversi soggetti</p>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2015
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								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	1	1	5	2,33	2	2	-14,29%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (programmazione triennale)	0	0	3	1,00	1	1	0,00%	0
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	102	102	99	101,00	96	91	-9,90%	-5,21%
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	102	102	99	101,00	96	91	-9,90%	-5,21%
N. nuove opere realizzate (collaudate)	6	6	4	5,33	1	1	-81,25%	0,00%
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	0	0	1	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere realizzate Calore	15	15	0	7,50	0	??	#VALORE!	#VALORE!
N. incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. opere rilevanti	1	1	0	0,67	1	1	50,00%	0,00%
N. progettazioni interne	3	3	10	5,33	3	8	50,00%	166,67%
N. progettazioni totali	3	3	12	6,00	5	12	100,00%	140,00%
Indici di Tempo								
N. interventi realizzati in ritardo	0	10	0	3,33	8	8	140,00%	0,00%
N. interventi programmati	0	6	0	2,00	6	6	200,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 171.648,76	€ 176.043,67	€ 139.456,85	€ 162.383,09	€ 103.737,34	€ 93.077,17	-42,68%	-10,28%
di cui Costo personale coinvolto	€ 150.225,00	€ 138.739,14	€ 131.320,98	€ 140.095,04	€ 75.462,00	€ 75.595,76	-46,04%	0,18%
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 97.179,00	€ 0,00	€ 32.393,00	€ 754.541,29	€ 1.285.492,98	3868,43%	70,37%
Importo Titolo II Bilancio	€ 710.561,45	€ 1.481.186,00		€ 730.582,48	€ 908.388,00	€ 5.125.424,77	601,55%	464,23%
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 67.267,00	€ 471.516,00		€ 179.594,33		€ 222.482,63	23,88%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 431.225,00	€ 495.522,00		€ 308.915,67	€ 564.150,00	€ 564.150,00	82,62%	0,00%
Indici di Qualità								
N° fascicoli tecnici opere	1,00	3,00		1,33			-100,00%	#DIV/0!
N° opere realizzate	1	12		4,33			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Irene Anselmi	D	55%						
Liliana Facciolo	D	40%						
Mauro Paradisi	D	25%						
Gabriella Belmondo	C.	20%						
Paolo Caligaris	D	30%						
Bruna Borca	C	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				101,31%	200,00%	200,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				1600,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				88,89%	60,00%	66,67%	6,67%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				166,67%	133,33%	133,33%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 12,94	€ 8,29	€ 7,44	-€ 0,86	OK
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				4,43%	83,06%	25,08%	-57,98%	NOOK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				58,14%	0,00%	39,44%	39,44%	NOOK

Indicatori di Qualità					
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)	30,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					

Obiettivo di processo Misurazione della performance										ANNO	2015
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO Servizio Personale									
Processo 21											
Gestire le risorse umane e l'organizzazione											
Finalità del Processo											
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.											
Stakeholder											
Dipendenti											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12.547	12510	12516					
N. unità operative del processo	1,21	1,29	1,24	1	1,29	1,24	-0,53%	-3,88%			
N. unità operative	60	60	60	60	62	64,00	6,67%	3,23%			
N. ore straordinario remunerate	1.188	1.246	1.221	1.218	1.200	1.116	-8,40%	-7,00%			
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	934	942	968	948	940	939	-0,95%	-0,11%			
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	15	32	60	36	20	18	-49,53%	-10,00%			
Tot. ore lavorative	95.760	86.938	90.875	91.191	91.000	86.034	-5,66%	-5,46%			
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	€ 118.164,35	€ 109.423,08	€ 115.629,20	€ 114.405,54	€ 126.561,98	€ 79.332,87	-30,66%	-37,32%			
di cui Costo personale coinvolto	€ 54.138,00	€ 52.719,64	€ 50.459,20	€ 52.438,95	€ 50.459,20	€ 49.862,29	-4,91%	-1,18%			
N. cedolini	934	942	968	948	940	939	-0,95%	-0,11%			
Indici di Qualità											
N. posizioni organizzative	6	6	6	6	6	6	0,00%	0,00%			
N. variazioni-anomalie	720	660	550	550	600	550	0,00%	-8,33%			
N. registrazioni	1800	1580	1480	1480	1.300	1.560	5,41%	20,00%			
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Rosa Brusin Carla		D	100%	ELABORAZIONE STIPENDI E ADEMPIMENTI CONNESSI		€ 5.220,00		ENTI SERVICE SRL			
Giorda Ines		D	15%	ASSISTENZA FISCALE STESURA MODELLO 730		2,296,04		ENTI REV SRL			
Rossato Vanna		D	5%								
Trombadore Giovanni		D	4%								
INDICATORI DI PERFORMANCE											
INDICATORI DI Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				2,08%	2,08%	1,94%	-0,14%	OK			
Media abitanti per unità operative dell'ente (popolazione/n. unità operative)				209,11	201,77	195,56	-621,17%	OK			
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)				1,34%	1,32%	1,30%	-0,02%	OK			
Rapporto tra posizioni organizzative e dipendenti (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)				10,00	10,33	10,67	33,33%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 120,68	€ 134,64	€ 84,49	-€ 50,15	OK			
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 9,12	€ 10,12	€ 6,34	-€ 3,78	OK			
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 1.906,76	€ 2.041,32	€ 1.239,58	-€ 801,75	OK			
Indicatori di Qualità											
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

							ANNO	2015
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA							
	Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali							
	Ufficio Segreteria ed Affari Generali							
Processo 22								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita, la comunicazione istituzionale e gli adempimenti normativi.								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12575,00	12543,00	12522,00	12546,67	12.510	12516		
N. unità operative del processo	3,48	3,48	3,48	3,48	3,48	3,44	-1,15%	-1,15%
N. totale unità operative	59,00	58,99	60,00	59,33	62,00	64,00	7,87%	3,23%
n. servizi di messaggistica attivati								
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	460,00	487,00	450,00	465,67	500,00	544,00	16,82%	8,80%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7327,00	7253,00	7500,00	7360,00	7500,00	9229,00	25,39%	23,05%
N. atti da archiviare	23371,00	22976,00	25000,00	23782,33	25000,00	26985,00	13,47%	7,94%
N. atti archiviati	15900,00	22976,00	22000,00	20292,00	25000,00	26985,00	32,98%	7,94%
N. atti archiviati digitalmente	4577,00	6893,00	6000,00	5823,33	10000,00	26985,00	363,39%	169,85%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 134.007,53	€ 127.482,92	€ 170.867,03	€ 144.119,16	€ 137.521,23	€ 150.938,61	4,73%	9,76%
di cui Costo personale coinvolto	€ 109.183,00	€ 115.378,92	€ 112.270,10	€ 112.277,34	€ 111.840,00	€ 110.786,25	-1,33%	-0,94%
Indici di Qualità								
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. errori di smistamento atti	20,00	13,00	10,00	14,33	9,00	0,00	-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Ines Giorda	D	50%						
Katia Coscarelli	C	100%						
Piera Nembrini	C	80%						
Vincenza Petruzzellis	C	100%						
Giovanni Trombadore	D	14%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				5,87%	5,61%	5,38%	-0,24%	OK
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				6,33%	6,67%	5,89%	-0,77%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				85,32%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				28,70%	40,00%	100,00%	60,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (gg) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)				7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo processo/n. unità operative)				€ 2.429,11	€ 2.218,08	€ 2.358,42	14033,14%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 11,49	€ 10,99	€ 12,06	106,67%	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)				#VALORE!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio				0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti				14	9	0	-9	NOOK
Analisi del risultato								

performance
migliorativa

--	--

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div> <div>Ced -Affari legali</div>						
Processo 23								
Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali								
Finalità del Processo								
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali								
Stakeholders								
Uffici comunali/ Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso 2015	Raggiunto 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.575	12.543	12.522	12546,67	12510	12516		
N° postazioni hardware	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	0,00%	0,00%
N° servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	60,00	60,00	60,00	60,00	59,00	64,00	6,67%	8,47%
N° dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,00%	0,00%
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	69,00	69,00	42,00	60,00	65,00	35,00	-41,67%	-46,15%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	9,00	9,00	6,00	8,00	2,00	2,00	-75,00%	0,00%
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	0,00	1,00	0,33	1,00	1,00	200,00%	0,00%
N° totale pratiche legali	69,00	69,00	43,00	60,33	66,00	36,00	-40,33%	-45,45%
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	26,00	26,00	16,00	22,67	22,00	16,00	-29,41%	-27,27%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	4,00	4,00	7,00	5,00	7,00	6,00	20,00%	-14,29%
Indici di Tempo								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.-)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	236325,89	214397,16	146732,04	199151,70	212165,15	185815,26	-6,70%	-12,42%
di cui Costo personale coinvolto	41534,00	43958,39	44233,37	43241,92	42092,00	39955,24	-7,60%	-5,08%
Costo connessione dati e fonia Fastweb							#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per incarichi legali	114202,75	86030,36	29401,77	76544,96	82928,96	26783,44	-65,01%	-67,70%
Costo complessivo per risarcimento danni	2414,10	35000,00	6665,00	14693,03	4850,00	2875,00	-80,43%	-40,72%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Luigi Zizzari	D	55%	Appalto gestione servizio informatico compreso sito			ArcNos snc		
Elisa Grande	C	25%	Incarichi legali			avvocati vari		
Andrea Versino	B	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				93,33%	94,92%	87,50%	-7,42%	NOOK
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%	1,48%	-0,13%	OK
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				13,33%	3,08%	5,71%	2,64%	OK
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				0,55%	1,52%	2,78%	1,26%	OK
% di richieste di risarcimento accolte risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				(N° richieste di 22,06%	31,82%	37,50%	5,68%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				10,00	10,00	10,00	0,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)	€ 3.319,19	€ 3.596,02	€ 2.903,36	-€ 692,66	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 15,87	€ 16,96	€ 14,85	-€ 2,11	OK
Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni (costo per servizi legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 1.275,75	€ 1.275,83	€ 765,24	-€ 510,59	OK
Costo medio sostenuto per risarcimento danni (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 2.938,61	€ 692,86	€ 479,17	-€ 213,69	OK
Analisi del risultato					

performance
migliorativa