

**Città di Avigliana**

**piano performance 2016 - report finale**

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

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO
2	Gestire assistenza socio-ricevuta 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		2013	2014	2015	2016
Popolazione residente al 31/12		12.543	12.522	12.516	<b>12.480</b>
di cui popolazione straniera		684	654	670	673
Descrizione		2013	2014	2015	2016
nati nell'anno		110	93	86	<b>73</b>
deceduti nell'anno		129	102	126	125
immigrati		444	506	458	498
emigrati		402	474	424	<b>482</b>
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2013	2014	2015	2016
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	809	520	507	583
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	972	1.133	985	997
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.699	1.692	1.669	1.688
Popolazione in età adulta	30-65 anni	6.499	6.424	6.385	6.328
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.564	2.584	2.664	2.720
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2013	2014	2015	2016
Prima infanzia	0-3 anni	440	178	214	291
Utenza scolastica	4-13 anni	1.227	1.365	1.176	1.172
Minori	0-18 anni	2.232	2.122	1.987	2.064
Giovani	15-25 anni	1.230	1.103	1.218	1.223
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

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

Viabilità					
Strade		2013	2014	2015	2016
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

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								ANNO	2016
<b>Gestione delle Entrate</b>									
Titoli		2013	2014	2015	2016				
		Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato		€ -				3.135.500,00		452.100,00	
1 - Tributarie	€ 5.721.287,15	€ 3.610.237,50	€ 7.719.033,31	#####	€ 7.257.212,49	€ 6.045.877,19	€ 7.365.877,61	€ 6.286.808,82	
2 - Trasferimento Stato	€ 1.348.271,10	€ 1.257.835,20	€ 498.912,42	€ 413.854,95	€ 479.282,02	€ 363.274,98	€ 923.906,76	€ 486.042,40	
3 - Extratributarie	€ 1.837.872,60	€ 1.514.861,24	€ 1.600.645,79	#####	€ 1.694.847,50	€ 1.198.950,11	€ 2.132.009,28	€ 1.424.140,49	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 927.437,53	€ 898.016,63	€ 1.369.567,77	€ 740.184,37	€ 1.943.368,08	€ 1.745.428,18	€ 722.691,29	€ 508.695,98	
5 - Entrate da acc.prestiti							€ -	€ -	
6 - Servizi conto terzi	€ 779.511,00	€ 676.708,40	€ 802.923,02	€ 749.000,81	€ 1.450.070,43	€ 1.392.312,66	€ 1.838.040,98	€ 1.474.478,50	
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 10.614.379,38</b>	<b>€ 7.957.658,97</b>	<b>€ 11.991.082,31</b>	<b>#####</b>	<b>€ 15.960.280,52</b>	<b>#####</b>	<b>€ 12.982.525,92</b>	<b>€ 10.180.166,19</b>	
<b>Gestione delle Spese</b>									
Titoli dpr 194/1996 / Titoli dIgs 118/2011		2013	2014	2015	2016				
		Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spese corrente	€ 8.860.700,38	€ 6.770.210,07	€ 9.008.834,59	#####	€ 9.397.844,13	€ 7.287.481,89	€ 9.225.550,55	€ 7.224.054,09	
2 - Spese c/capitale	€ 914.783,16	€ 100.670,74	€ 1.287.577,40	€ 83.024,93	€ 2.324.360,35	€ 589.383,53	€ 1.690.661,09	€ 986.966,96	
3 - Rimborso di prestiti / 5 Rimborso di prestiti	€ 52.881,89	€ 52.881,89	€ 56.213,75	€ 56.213,75	€ 59.756,44	€ 59.756,44	€ 18.427,40	€ 18.427,40	
4 - Servizi conto terzi/ 7 Spese conto terzi e partite	€ 779.511,00	€ 616.826,04	€ 802.922,72	€ 654.969,88	€ 1.450.070,43	€ 1.331.809,12	€ 1.838.040,98	€ 1.709.276,38	
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 10.607.876,43</b>	<b>€ 7.540.588,74</b>	<b>€ 11.155.548,46</b>	<b>#####</b>	<b>€ 13.232.031,35</b>	<b>#####</b>	<b>€ 12.772.680,02</b>	<b>€ 9.938.724,83</b>	
<b>Gestione residui</b>									
Titolo		ENTRATE	2013	2014	2015	2016			
			residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	
1	Tributarie	€ 3.365.845,46	€ 2.145.945,32	€ 3.330.949,79	#####	€ 2.987.626,51	€ 1.577.384,67	€ 2.608.767,48	€ 581.555,87
2	Contributi e trasferimenti	€ 142.384,24	€ 71.486,71	€ 161.333,43	€ 71.653,19	€ 61.509,10	€ 15.621,00	€ 155.130,15	€ 105.015,27
3	Extratributarie	€ 507.136,72	€ 295.709,83	€ 534.438,25	€ 389.061,56	€ 476.676,68	€ 278.934,91	€ 860.154,24	€ 460.264,11
4	Contributi conto capitale	€ 6.255.349,93	€ 1.363.560,88	€ 4.921.209,95	€ 20.297,40	€ 1.009.349,74	€ 263.344,23	€ 773.098,90	€ 66.713,75
5	Accensioni di prestiti							€ -	€ -
6	Servizi conto terzi/p.giro	€ 50.206,84	€ 13.964,55	€ 139.044,89	€ 43.561,48	€ 141.758,52	€ 38.299,32	€ 102.104,71	€ 27.950,35
<b>Totale residui su entrate</b>	<b>€ 10.320.923,19</b>	<b>€ 3.890.667,29</b>	<b>€ 9.086.976,31</b>	<b>#####</b>	<b>€ 4.676.920,55</b>	<b>#####</b>	<b>€ 4.499.255,48</b>	<b>€ 1.241.499,35</b>	
Titolo		SPESE	2013	2014	2015	2016			
		residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	3.231.488,92	2.499.694,70	2.813.968,94	1.684.152,89	1.604.791,10	1.509.462,33	2.053.548,37	€ 1.568.864,30
2	Spese per investimenti	10.285.363,41	1.683.696,17	6.020.991,48	1.009.582,87	641.876,18	617.757,37	576.467,23	€ 529.995,85
3/ 5	Rimborso di prestiti			59.972,94	0,00			0,00	€ -
4/ 7	Servizi conto terzi e partite giro	251.465,76	119.623,99	295.024,53	156.295,86	270.955,30	168.446,16	218.179,30	87.669,10
<b>Totale residui su spese</b>	<b>€ 13.768.318,09</b>	<b>€ 4.362.987,80</b>	<b>€ 9.129.984,95</b>	<b>#####</b>	<b>€ 2.517.622,58</b>	<b>#####</b>	<b>€ 2.848.194,90</b>	<b>€ 2.186.529,25</b>	
<b>Indici per analisi finanziaria</b>									
Descrizione		2013	2014	2015	2016				
						residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
Trasferimenti dallo Stato		€ 1.211.216,89		€ 347.991,89		€ 288.159,02		€ 699.513,87	
(Entrata Tit. 2, catég./tipol 1 Comprende progetti SPRAR e microaccoglienza- escluso GSE)									
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6/macroagr.7)		€ 29.306,95		€ 25.975,09		€ 22.432,40		€ 19.385,74	
Spese del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01/macroagr.1)		€ 2.143.920,18		€ 2.213.101,09		€ 2.170.831,31		€ 2.311.424,40	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1/ tit 4,macr. 3 )		€ 52.881,89		€ 56.213,75		€ 59.756,44		€ 18.427,40	
Anticipazioni di cassa		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00	
<b>STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI</b>									
Grado di autonomia finanziaria		2013	2014	2015	2016				
		Descrizione				residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Autonomia finanziaria								
1.1	Entrate tributarie+ extratributarie								
1.1.1	Entrate correnti	84,86%		94,92%		94,92%		91,13%	
1.2	Autonomia impositiva								
1.2.1	Entrate tributarie								
1.2.1.1	Entrate correnti	64,23%		78,62%		76,95%		70,68%	
1.3	Dipendenza erariale								
1.3.1	Trasferimenti correnti statali								
1.3.1.1	Entrate correnti	13,60%		3,54%		3,06%		6,71%	
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>									
Indicatori		2013	2014	2015	2016				
		Rigidità strutturale				residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	1. Rigidità strutturale								
1.1	Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	24,99%		23,38%		23,89%		22,54%	
1.1.1	Entrate correnti								
2	2. Rigidità per costo personale								
2.1	Spesa complessiva personale	24,07%		22,54%		23,02%		22,18%	
2.1.1	Entrate correnti								
3	3. Rigidità per indebitamento								
3.1	Rimborso mutui (cap+int)	0,92%		0,84%		0,87%		0,36%	
3.1.1	Entrate correnti								
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>									
Indicatori		2013	2014	2015	2016				
		Pressione entrate proprie pro-capite				residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	1. Pressione entrate proprie pro-capite								
1.1	Entrate tributarie+ extratributarie	€ 605,90		€ 741,13		€ 713,71		€ 761,05	
1.1.1	Numeri abitanti								
2	2. Pressione tributaria pro-capite								
2.1	Entrate tributarie	€ 458,58		€ 613,84		€ 578,59		€ 590,21	
2.1.1	Numeri abitanti								
3	3. Indebitamento locale pro-capite								
3.1	Rimborso mutui (cap+int)	€ 6,59		€ 6,54		€ 6,55		€ 3,03	
3.1.1	Numeri abitanti								
4	4. Trasferimenti erariali pro-capite								
4.1	Trasferimenti correnti statali	€ 97,08		€ 27,67		€ 22,97		€ 56,05	
4.1.1	Numeri abitanti								
<b>Capacità gestionale</b>									
Indicatori		2013	2014	2015	2016				
		1. Incidenza residui attivi				residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	1.1	Residui attivi	97,24%	75,78%	29,30%				
1.1.1	Totali accertamenti								
2	2. Incidenza residui passivi								
2.1	Residui passivi	129,79%		81,84%		19,03%		22,30%	
2.1.1	Totali impegni								
3	3. Velocità di riscossione entrate proprie								
3.1	Riscossioni titoli 1-4 - 3	67,80%		69,59%		80,93%		81,19%	
3.1.1	Accertamenti titoli 1-3								
4	4. Velocità di pagamenti spese correnti								
4.1	Pagamenti titolo 1	76,41%		73,76%		77,54%		78,30%	
4.1.1	Impegni titolo 1								

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE					ANNO	2016
<b>Personale in servizio</b>						
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016		
Dirigenti (unità operativa) - Segretario Generale	0,75	0,66	0,66	<b>0,66</b>		
Posizioni Organizzative (unità operativa)	7,00	6,00	6,00	<b>6,00</b>		
Dipendenti (unità operativa)	52,89	52,33	53,28	<b>54,22</b>		
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>60,64</b>	<b>58,99</b>	<b>59,94</b>	<b>60,88</b>		
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>60,00</b>	<b>60,00</b>	<b>64,00</b>	<b>61,00</b>		
<b>Età media del personale</b>						
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016		
Dirigenti						
Posizioni Organizzative	51,66	52,66	53,66	<b>54,66</b>		
Dipendenti	42,88	48,01	48,28	<b>49,94</b>		
<b>Totale Età Media</b>	<b>47,27</b>	<b>48,49</b>	<b>48,79</b>	<b>49,71</b>		
<b>Analisi di Genere</b>						
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016		
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti						
% PO donne sul totale delle PO	16,67%	16,67%	16,67%	<b>16,67%</b>		
% donne occupate sul totale del personale	60,00%	60,00%	59,00%	<b>61,67%</b>		
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	50,00%	<b>0,00%</b>		
<b>Indici di assenza</b>						
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016		
Malattia + Ferie + Altro	17,13%	18,14%	19,84%	<b>17,47%</b>		
Malattia + Altro	4,80%	4,72%	7,18%	<b>7,51%</b>		
<b>Indici per la spesa del Personale</b>						
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016		
Spesa complessiva per il personale ( <b>impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 +IRAP +mensa+ vestiario + polizze vita polizia</b> ) (da costo lordo Corte C.)	€ 2.396.030,03	€ 2.205.661,42	€ <b>2.417.702,65</b>	€ <b>2.555.734,65</b>		
Spesa per la formazione (stanziato) ( <b>2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010</b> ) (peg 685 +fuori vincolo da 2014 peg 8467 )	€ 4.375,00	€ 7.561,00	€ <b>12.606,92</b>	€ <b>4.690,00</b>		
Spesa per la formazione (impegnato- peg 685+8467)	€ 4.217,60	€ 7.104,92	€ <b>6.919,51</b>	€ <b>3.850,50</b>		
<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>						
<b>Descrizione</b>	2013	2014	2015	2016		
<b>1. Spesa personale su spesa corrente</b>						
Spesa complessiva personale	27,04%	24,48%	25,73%	27,70%		
Spese Correnti						
<b>2. Spesa media del personale</b>						
Spesa complessiva personale	€ 39.512,37	€ 37.390,43	€ 40.335,38	<b>€ 41.979,87</b>		
Numero dipendenti						
<b>3. Spesa personale pro-capite</b>						
Spesa complessiva personale	€ 191,03	€ 176,14	€ 193,17	<b>€ 204,79</b>		
Popolazione						
<b>4. Rapporto popolazione su dipendenti</b>						
Popolazione	207	212	209	<b>204,99</b>		
Numero dipendenti						
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>						
Numero dirigenti	1,42%	1,26%	1,24%	<b>1,22%</b>		
Numero dipendenti						
<b>6. Rapporto dipendenti su PO</b>						
Numero dipendenti	7,56	8,72	8,88	<b>9,04</b>		
Numero Posizioni Organizzative						
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>						
Spesa per formazione impegnata	96,40%	93,97%	54,89%	<b>82,10%</b>		
Spesa per formazione prevista						
<b>8. Spesa media formazione</b>						
Spesa per formazione	€ 69,55	€ 120,44	€ 115,44	<b>€ 63,25</b>		
Numero dipendenti						
<b>9. Spesa formazione su spesa personale</b>						
Spesa per formazione	0,18%	0,32%	0,29%	<b>0,15%</b>		
Spesa complessiva personale						

							ANNO	2016	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b>								
Servizio	<b>SERVIZI DEMOGRAFICI</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>UFFICIO CIMITERIALE</b>								
<b>Processo 1</b>									
<b>Erogare servizi cimiteriali</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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.</b>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480			
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	54	54	54	54,00	54	54	0,00%	0,00%	
N. loculi concessi	38	27	29	31	20	47	50,00%	135,00%	
N. cellette concesse	16	10	29	18	20	31	69,09%	55,00%	
N. tombe concesse	5	2	8	5	1	2	-60,00%	100,00%	
N. loculi richiesti	38	27	29	31	20	47	50,00%	135,00%	
N. cellette richieste	16	10	29	18	20	31	69,09%	55,00%	
N. tombe richieste	5	2	5	4	1	2	-50,00%	100,00%	
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	32	0	11	20	0	-100,00%	-100,00%	
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	0	32	0	11	20	0	-100,00%	-100,00%	
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	23	23	36	27	20	23	-15,85%	15,00%	
N. sepolture autorizzate	122	134	95	117	85	107	-8,55%	25,88%	
N. sepolture richieste	122	134	95	117	85	107	-8,55%	25,88%	
N° ore totali apertura							#DIV/0!		
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del Processo</b>	€ 79.986,27	€ 71.513,58	€ 75.896,87	€ 75.798,91	€ 76.462,14	€ 87.737,03	15,75%	14,75%	
<b>di cui: Costo personale coinvolto</b>	€ 21.083,69	€ 23.222,15	€ 24.687,06	€ 22.997,63	€ 21.717,67	€ 36.352,52			
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 138.300,92	€ 120.091,36	€ 121.610,00	€ 126.667,43	€ 125.500,00	€ 169.237,34	33,61%	34,85%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo 2016	Nominativo				
Luigi Zizzari	D	15%	CAMERE MORTUARIE	800,00	A.S.L. TO 3				
			APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI	40.787,01	GESIT PIEMONTE SNC				
Marina Fiore	C	5%							
Andrea Versino	B	5%							
Maria Luisa Allais	C	5%							
Elisa D'Ischia	B	30%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/56 h )				96,43%	<b>96,43%</b>	<b>96,43%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				101,86%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
% realizzazione sepolture (n. sepolture effettuate/ n. sepolture richieste)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)				12,00	<b>12</b>	<b>12</b>	0	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-€ 4,06	<b>-€ 3,92</b>	<b>-€ 6,53</b>	-€ 2,61	<b>NOOK</b>	
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				167,11%	<b>164,13%</b>	<b>192,89%</b>	28,76%	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>									
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	<b>0</b>	<b>0</b>	0	<b>OK</b>	
<b>Analisi del risultato</b>									

							ANNO	2016		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>										
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>									
<b>Processo 2</b>										
<b>Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani</b>										
<b>Finalità del Processo</b>										
<b>Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.</b>										
<b>Stakeholder</b>										
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>										
<b>Indici</b>										
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>										
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527	12.516	12.480				
Nº domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	200,00	200,00	200,00	€ 200,00	200	200	0,00%	0,00%		
Nº domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	210,00	210,00	210,00	€ 210,00	210	215	2,38%	2,38%		
N. servizi di trasporto fruiti dai cittadini	1250,00	1250,00	1100,00	€ 1.200,00	1.100	1.100				
Nº anziani presenti sul territorio										
Nº utenti di iniziative ricreative (settimanali)	350,00	350,00	400,00	€ 366,67	400	450	22,73%	12,50%		
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	15	€ 14,33	15	18	25,58%	20,00%		
<b>Indici di Tempo</b>										
<b>Indici di Costo</b>										
Costo del processo	€ 31.282,75	€ 39.648,49	€ 36.595,35	€ 35.842,20	€ 40.128,32	€ 38.841,13	8,37%	-3,21%		
di cui : Costo personale coinvolto	€ 21.476,48	€ 28.826,95	€ 28.701,77	€ 26.335,07	€ 28.701,77	€ 29.444,19	11,81%	2,59%		
Proventi di competenza	€ 150,74	€ 0,00	€ 786,47	€ 312,40		€ 871,40	178,93%	#DIV/0!		
<b>Indici di Qualità</b>										
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo 2016		Nominativo			
Laura Frola	C	37%	ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE LUOGHI CURA SOGGIORNO MARINO ANZIANI		€ 13.925,00		SOGIT - CROCE SAN GIOVANNI			
Aldo Castelli	D	10%	CAPODANNO ANZIANI		€ 4.000,00		AGENZIA MONTANARI TIUR SRL			
Giovanni Trombadore	D P.O.	5%			€ 3.025,00		BONO ALESSANDRO			
Mattia Vella	C	25%								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)			95,24%	95,24%	93,02%	-2,21%		NOOK		
% di utenti di iniziative ricreative (n. utenti di iniziative ricreative/anziani presenti sul territorio)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		#DIV/0!		
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		OK		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)			0,87%	0,00%	2,24%	2,24%		OK		
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)			€ 179,21	€ 200,64	€ 194,21	-€ 6,44		OK		
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)			€ 2,84	€ 3,21	€ 3,04	-€ 0,16		OK		
<b>Indicatori di Qualità</b>										
<b>Analisi del risultato</b>										
<p>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 partecipazione dell'utenza pari a € 5,00 per ogni singolo viaggio. Ciò ha determinato un contenimento, in particolare per quelle istanze esaudibili autonomamente.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>										

							ANNO	2016	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio									
	<b>AMMINISTRATIVA</b> <b>Attività Economiche e Produttive</b>								
<b>Processo 3</b>									
<b>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia</b>									
<b>Misione - Visione dell'Ente</b>									
Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, 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).									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Esercizi commerciali - Attività Produttive</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>		12.543	12.522	12.516	12.527	12.516	12.480		
Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo		124	116	132	124	120	131	0 0	
Nº denunce di inizio attività/domande presentate		126	118	135	126	125	136	0 0	
Nº attività economiche presenti sul territorio		1.346	1.302	1.298	1.315	1.250	1.301	0 0	
Nuove attività economiche insediate		89	64	91	81	80	77	0 0	
Attività economiche cessate		107	106	98	104	100	90	0 0	
Nº commercio di vicinato		172	153	156	160	150	170	0 0	
Nº attività commerciali ( inclusi gli ambulanti)		152	152	166	157	150	167	0 0	
N. attività produttive eccetto le industriali ( artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi, sale giochi, discoteche, accanitori-estetisti)		185	192	195	191	180	204	0 0	
N. fiere organizzate		3	3	3	3	3	3	0 0	
N. espositori delle fiere		496	495	440	477	400	460	0 0	
h apertura settimanale dello sportello		17	17	17	17	17	17	0 0	
N. ore lavoro		36	36	36	36	36	36	0 0	
<b>Indici di Tempo</b>									
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>		121.272,72	122.699,29	111.263,94	118.411,98	125.861,36	116.675,36	0 0	
di cui: <b>Costo personale coinvolto</b>		84.848,41	81.729,97	81.273,33	82.617,24	81.273,33	€ 84.687,43	0 0	
<b>Indici di Qualità</b>									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo 2016	Nominativo				
Bonavero Sandra	D2	100%	SPORTELLO UNICO	€ 21.379,93	UNIONE MONTANA VALLE SUSA				
Butera Patrizia	C3	100%							
Trombadoro Giovanni	D4	20%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
<b>Indicatori di Efficacia</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% di domande con esito positivo (Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ Nº denunce di inizio attività/domande presentate)				98,15%	96,00%	96,32%	0,32%	OK	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				6,18%	6,40%	5,92%	-0,48%	NOOK	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				7,88%	8,00%	6,92%	-1,08%	OK	
<b>Capillarità del commercio</b> (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				102,34%	100,00%	101,80%	1,80%	OK	
9% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				1,52%	1,44%	1,63%	0,00	OK	
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)				47,22%	47,22%	47,22%	0,00%	OK	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,45	€ 10,06	€ 8,92	-€ 1,14	OK	
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>Analisi del risultato</b>									

							ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità								
<b>AMBIENTE ENERGIA</b>								
<b>Processo 4</b>								
<b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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.</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /biennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12.480		
t. raccolta differenziata	3290,33	3252,00	3431,79	3324,71	3380,00	3546,65	6,68%	4,93%
t. totale RSU raccolti	1971,33	2181,00	2061,00	2071,11	2086,16	2077,01	0,28%	-0,44%
t. Sfaci verdi comunali raccolti	587,87	580,00	719,00	628,96	500,00	758,94	20,67%	51,79%
Mq sfalci di verde comunali da effettuare	40000,00	90000,00	96000,00	96000,00	96,00	101,00	-99,89%	5,21%
Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati	85,00	190,00	183,00	186,50	100,00	88,00	-52,82%	-12,00%
Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	15,00	6,00		3,00	5,00	25,00	733,33%	400,00%
<b>Totale t. rifiuti (RSU + differenziata)</b>	<b>5545,65</b>	<b>5532,00</b>	<b>5605,00</b>	<b>5560,88</b>	<b>5400,00</b>	<b>5781,39</b>	<b>3,97%</b>	<b>7,06%</b>
Nº utenze servizio raccolta rifiuti (provenienti/ utenti)	6672,00	6450,00	6593,00	6571,67	6318,00	6543,00	-0,44%	3,56%
Nº controlli effettuati	60,00	57,00		28,50	15,00	15,00	-47,37%	0,00%
<b>Kmq. Territorio</b>	<b>24,23</b>	<b>24,23</b>	<b>24,23</b>	<b>24,23</b>		<b>24,23</b>	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Nº illeciti ambientali accertati	4,00	0,00		0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Nº passaggi raccolta <b>MENSILI (MODIFICA PASSAGGI A DECORRERE DA AGOSTO 2016)</b>	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	26,00	160,00%	160,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	6,00	15,00	6,00	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)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo complessivo del processo ( <b>costo complessivo interventi nel campo ecologico da costi in processo</b> )	€ 2.932.402,61	€ 3.493.853,38	2.456.933,69	€ 2.961.063,23	€ 2.387.592,99	€ 2.442.378,24	6,42%	2,29%
di cui:							-100,00%	#DIV/0!
a) Costo personale coinvolto (solo UTC)	€ 80.285,76	€ 117.015,11	€ 49.713,87	€ 82.338,25	€ 53.823,87	€ 57.439,54	-97,52%	6,72%
b) costo servizio RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI (da c/economico per TARSU- piano finanz. TARES - COMPRENDE ANCHE COSTI INSERITI IN ALTRI PROCESSI)	€ 2.069.166,01	€ 2.416.458,84	€ 2.399.634,06	€ 2.295.086,30	€ 2.405.725,00	€ 2.510.596,82	9,39%	4,36%
di cui: Personale interno	€ 63.164,80	€ 39.015,29	€ 63.008,36	€ 55.062,82	€ 90.179,49	€ 90.179,49	63,78%	0,00%
Proventi servizio raccolta rifiuti (IDEM)	€ 2.141.148,12	€ 2.387.360,68	€ 2.407.871,49	€ 2.312.126,76	€ 2.405.726,00	€ 2.510.596,59	8,58%	4,36%
di cui:							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TARSU / TARES</b>	<b>€ 1.921.029,50</b>	<b>€ 2.222.382,87</b>	<b>€ 2.206.989,62</b>	<b>€ 2.116.800,66</b>	<b>€ 2.228.000,00</b>	<b>€ 2.267.245,86</b>	<b>7,11%</b>	<b>1,76%</b>
<b>contr. M.I.U.R. per raccolta rifiuti scuole</b>	<b>€ 8.107,17</b>	<b>€ 8.105,96</b>	<b>€ 8.105,96</b>	<b>€ 8.106,36</b>	<b>€ 8.106,00</b>	<b>€ 15.496,20</b>	<b>91,16%</b>	<b>91,17%</b>
<b>contributi per raccolta differenziata</b>	<b>€ 99.082,36</b>	<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 104.708,64</b>	<b>€ 87.930,33</b>	<b>€ 146.020,00</b>	<b>€ 122.136,70</b>	<b>38,90%</b>	<b>-16,36%</b>
altro	€ 112.929,09	€ 96.871,85	€ 88.067,27	€ 99.289,40	€ 23.600,00	€ 105.717,83	6,47%	347,96%
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati (escluso servizio pattugliamento in processo 7) da P.F.	€ 7.000,00			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata (da P.F.)	€ 775.950,84	€ 960.379,43	<b>900.556,45</b>	€ 878.962,24	<b>901.000,00</b>	<b>901.239,57</b>	2,53%	0,03%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. disservizi segnalati	60	60		30,00			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	189	150		75,00		294	292,00%	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Tipo	Costo 2016	Nominativo		
Caligaris Paolo	D	20%	RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO (compreso costo discarica)		€ 2.005.608,00	ACSEL SPA		
Anseli Irene	D	10%	SERVIZI CONSORZIALI		€ 24.503,50	CADOS		
Facciolo Liliana	D	15%	SERVIZI GESTIONALI E AMMINISTRATIVI (escluso ufficio in processo 15)		€ 29.266,00	ACSEL SPA		
Paradisi Mauro	D	10%	SMALTIMENTO SFALCI VERDE PUBBLICO		€ 24.899,99	VARI		
Belmondo Gabriella	D	10%						
Bruna Borca	C	65%						

Bindolini Andrea	C	20%				
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia						
<b>% raccolta differenziata</b> (ql. raccolta differenziata /Totale ql rifiuti )	59,79%	<b>62,59%</b>	<b>61,35%</b>	-1,25%	<b>NOOK</b>	performance
<b>% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi</b> (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati)	1,61%	<b>5,00%</b>	<b>28,41%</b>	23,41%	<b>NOOK</b>	
<b>Produzione rifiuti pro capite</b> (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata/utenze)	0,85	<b>0,85</b>	<b>0,88</b>	0,03	<b>NOOK</b>	
<b>n. medio di controlli ambientali per km</b> (n. controlli effettuati/ kmq territorio)	1,18	<b>#DIV/0!</b>	<b>0,62</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Tasso di illecito riscontrato</b> (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00	<b>OK</b>	

Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	10,00	<b>10,00</b>	<b>26,00</b>	16,00	<b>OK</b>
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	10,50	<b>6,00</b>	<b>6,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	3,00	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	90,00	<b>90,00</b>	<b>90,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio QI (costo del processo/ ql. totali raccolti)	€ 412,72	<b>€ 442,15</b>	<b>€ 422,46</b>	-€ 19,69	<b>OK</b>
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	100,74%	<b>€ 1,00</b>	<b>€ 1,00</b>	91,41%	<b>NOOK</b>
Costo medio per utenze servizio raccolta rifiuti (provento/Nº utenze servizio raccolta rifiuti )	€ 351,83	<b>€ 380,77</b>	<b>€ 383,71</b>	€ 2,93	<b>NOOK</b>
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	-€ 1,36	<b>-€ 1,45</b>	<b>-€ 5,47</b>	-€ 4,02	<b>OK</b>
Costo per ql. delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 264,37	<b>€ 266,57</b>	<b>€ 254,11</b>	-€ 12,46	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità					
% di intervento su disservizi segnalati ( n. interventi effettuati / n. disservizi segnalati)	250,00%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
n. reclami	n.d.	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato					
<p>si evidenzia lo svolgimento attività prima gestita dal numero verde ACSEL: contatto coi cittadini per nuove consegne contenitori rifiuti, riparazioni, sostituz serrature, e problematiche e criticità varie. Inoltre sono state gestite n. 78 richieste di nettezza straordinarie e n. 25 organizzazioni di pulizie a seguito manifestazioni</p>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2016		
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										
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	<b>12516</b>	<b>12480</b>				
N° alunni materne ed elementari	790	799	810	800	<b>810</b>	<b>810</b>	1,29%	0,00%		
N° alunni materne, elementari e medie	1090	1114	1130	1111	<b>1150</b>	<b>1130</b>	1,68%	-1,74%		
N° domande refezione scolastica accolte	720	770	683	724	<b>700</b>	<b>715</b>	-1,29%	2,14%		
N° domande refezione scolastica presentate	720	770	683	724	<b>700</b>	<b>715</b>	-1,29%	2,14%		
N° domande refezione scolastica (comprendenti personale docente)	770	810	710	763	<b>700</b>	<b>715</b>	-6,33%	-3,38%		
N° pasti	91000	87900	8543	87.714,33	<b>90000</b>	<b>88000</b>	0,00%	-2,29%		
N° morosi refezione scolastica (*)	70	75	110	85	<b>100</b>	<b>180</b>	111,76%	89,00%		
N° domande per assegni di studio accolte (presentate) (**)	163	230	135	176	<b>120</b>	<b>120</b>	-31,82%	0,00%		
N° domande per assegni di studio accolte (***)	163	0	0	54			-100,00%	#DIV/0!		
N° domande accolte trasporto scolastico	71	81	77	76	<b>80</b>	<b>80</b>	4,80%	0,00%		
N° domande presentate trasporto scolastico	71	81	77	76	<b>80</b>	<b>80</b>	4,80%	0,00%		
N° morosi trasporto scolastico	0	0	1	0	<b>0</b>	<b>0</b>	-100,00%	#DIV/0!		
N° km percorsi (****)	44000	44000	44000	44000,00	<b>44000</b>	<b>35000</b>	-20,45%	-20,45%		
Popolazione 3-13 anni	1667			556			-100,00%	#DIV/0!		
N° domande centri estivi accolte	237	230	212	226	<b>212</b>	<b>215</b>	-5,01%	1,42%		
N° domande centri estivi presentate	249	250	250	250	<b>250</b>	<b>240</b>	-3,87%	-4,00%		
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° nomini vigili per assistenza entrata -uscita scuole	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° utenti servizio Pedibus	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
Indici di Costo/Provento										
<b>Costo del processo</b>	746.846,43	€ 733.432,96	€ 720.051,31	733.443,57	€ 754.990,32	€ 713.773,40	-2,68%	-5,46%		
di cui Costo personale coinvolto	130.733,25	€ 146.194,25	€ 139.011,68	138.646,39	€ 139.011,68	€ 151.064,09	8,96%	8,67%		
Proventi di competenza refezione scolastica (da S.D.I. / solo tariffe)	239.580,86	219.223,36	€ 218.288,93	225.697,72	€ 233.000,00	€ 225.114,36	-0,26%	-3,38%		
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica (da S.D.I.)	562.590,91	498.459,46	€ 489.293,72	516.781,36	€ 513.127,00	€ 495.110,91	-4,19%	-3,51%		
Proventi di competenza trasporto scolastico (da S.D.I. solo tariffe)	13.154,87	5.614,25	€ 5.543,89	8.104,34	€ 4.500,00	€ 7.214,75	-10,98%	60,33%		
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico (da S.D.I.)	145.560,31	138.737,57	€ 142.104,47	142.134,12	€ 124.686,00	€ 116.010,78	-18,38%	-6,96%		
Proventi di competenza centri estivi (da S.D.I.)	12.662,50	11.470,00	€ 13.065,00	12.399,17	€ 13.100,00	€ 11.129,05	-10,24%	-15,05%		
Spesa di competenza del servizio centri estivi (da S.D.I.)	51.440,65	55.905,83	€ 49.530,85	52.292,44	€ 53.419,00	€ 48.696,40	-6,88%	-8,84%		
Spesa di competenza per assegni di studio	16.484,42	28.204,34	€ 1.468,26	15.385,67	€ 28.600,00	€ 44.797,43	191,16%	56,63%		
Indici di Qualità										
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	N° ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo 2016	Nominativo					
Mattia Vella	C	65%	VIGILANZA IGienICO-SANITARIA	2.058,04	RICCIO DANIELA					
Aldo Castelli	D	20%	IDIEM	2.441,96	ALCHIM DI NASANTE					
Luisella Ceretta	C	10%	FORNITURA PASTI A SC.ELEM.	246.955,51	EURORISTORAZIONE					
Ines Giorda	D	15%	TRASPORTI SCOLASTICI	106.225,10	A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.					
Giovanni Trombadori	D (P.O.)	3%	VEICOLAZIONE PASTI E PULIZIA REFFETTORI	39.665,00	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE					
Elena Cimaz	B	100%	SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE	30.189,43	BIOSFERA SCS					
Daniele Durando	B	100%	Gestione Centro Estivo ragazzi	29.736,00	SOC.COOP. SOCIALE AREA 361					
Raffaella Ierardi	B	100%	VEICOLAZIONE/ PULIZIA REFFETTORI E ANIMATORI AGG. CENTRO ESTIVO RAGAZZI	5.327,05	LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE					
Antonietta Mele	B (part-tir)	100%								
RI DI PERFORMANCE										
Indicators di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
% di utilizzo			90,58%	<b>86,42%</b>	<b>88,27%</b>	1,85%	<b>OK</b>			
soddisfazi			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>			
% soddisfazi			30,87%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>			
% soddisfazi			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>			
utilizzo			6,87%	<b>6,96%</b>	<b>7,08%</b>	0,12%	<b>OK</b>			
soddisfazi			90,65%	<b>84,80%</b>	<b>89,58%</b>	4,78%	<b>OK</b>			
% utilizzo			40,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
morosità			8,31%	<b>10,08%</b>	<b>17,82%</b>	7,74%	<b>OK</b>			
Efficienza temporale										
Efficienza Economica										
% di copertura			43,67%	<b>45,41%</b>	<b>45,47%</b>	0,06%	<b>OK</b>			
Costo pasto			€ 5,89	<b>€ 5,70</b>	<b>€ 5,63</b>	€ 0,08	<b>OK</b>			
Costo unitario			€ 677,01	<b>€ 693,41</b>	<b>€ 692,46</b>	€ 0,95	<b>OK</b>			
Spesa unitaria			€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di copertura			5,70%	3,61%	<b>6,22%</b>	2,61%	<b>NOOK</b>			
Costo al Km del			€ 3,23	<b>€ 2,83</b>	<b>€ 3,31</b>	€ 0,48	<b>NOOK</b>			
% di copertura			23,71%	<b>24,52%</b>	<b>22,85%</b>	-1,67%	<b>OK</b>			
Costo unitario			€ 231,04	<b>€ 251,98</b>	<b>€ 226,49</b>	€ 25,48	<b>OK</b>			
Costo pro capite del			€ 37,67	<b>€ 38,01</b>	<b>€ 34,10</b>	€ 3,93	<b>OK</b>			
% morosità			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicators di Qualità			0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00%	<b>OK</b>			
ri del risultato										
differenz										
iale tra										
domand										
e accolte										
o										

							ANNO	2016							
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>															
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo															
<b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b> <b>Servizi Demografici</b> <b>Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE</b>															
<b>Processo 6</b>															
<b>Gestire i servizi demografici</b>															
<b>Finalità del Processo</b>															
<b>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.</b>															
<b>Stakeholder</b>															
<b>Cittadini</b>															
<b>Indici</b>															
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>															
<b>Popolazione</b>		12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480								
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		-100,00%	-100,00%						
N. utenti allo Sportello		5891,00	3019,00	2300,00	11210,00	2000,00	2100,00	-81,27%	5,00%						
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)		2894,00	3817,00	2200,00	2970,33	2200,00	2230,00	-24,92%	1,36%						
N. pratiche residenza		700,00	799,00	810,00	769,67	800,00	858,00	11,48%	7,25%						
N. pratiche di Stato Civile		400,00	406,00	469,00	425,00	450,00	440,00	3,53%	-2,22%						
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione		664,00	520,00	620,00	601,33	600,00	630,00	4,77%	5,00%						
n. certificati		4680,00	4337,00	5964,00	4993,67	5000,00	5224,00	4,61%	4,48%						
<b>Indici di Tempo</b>															
<b>Indici di Costo</b>															
<b>Costo del Processo</b>		€ 141.698,73	€ 175.789,86	€ 165.647,42	€ 161.045,34	€ 173.066,87	€ 172.139,10	6,89%	-0,54%						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>		€ 121.810,00	€ 149.911,93	€ 140.402,90	€ 137.374,94	€ 142.640,78	€ 152.318,67	10,88%	6,78%						
<b>Indici di Qualità</b>															
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo								
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%													
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO				
<b>Indicatori di Efficacia</b>															
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)							53,47%	53,47%	53,47%	0,00	OK				
<b>% Personale</b> (n. unità operative del processo/popolazione)							0,03%	0,03%	0,00%	-0,03%	OK				
<b>n. medio pratiche pro capite</b> (n. pratiche/popolazione)							0,24	0,18	0,18	0,29%	OK				
<b>n. utenti medi allo sportello</b> (n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)							1119,88%	199,80%	209,79%	9,99%	OK				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>															
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>															
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)							€ 12,86	€ 13,83	€ 13,79	-€ 0,03	OK				
<b>Costo medio pratica</b> (costo del processo/n. pratica)							€ 54,22	€ 78,67	€ 77,19	-€ 1,47	OK				
<b>Costo medio certificato</b> (costo del processo/n. certificati)							€ 32,25	€ 34,61	€ 32,95	-€ 1,66	OK				
<b>Indicatori di Qualità</b>															
<b>Analisi del risultato</b>															

							ANNO	2016						
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>														
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>POLIZIA LOCALE</b>													
<b>Processo 7</b>														
<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b>														
<b>Finalità del Processo</b>														
<b>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.</b>														
<b>Stakeholder</b>														
<b>Cittadini e utenti della strada</b>														
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>														
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527	12516	12.480								
<b>Km strade territorio</b>	101,00	101,00	101,00	101	101,00	101,00	0,00%	0,00%						
N. agenti *	9	8,50	9,00	8,67	9,00	9,00	3,85%	0,00%						
n. ore attività complessive annuali	14033,00	13278,50	12884,00	13398,50	13000,00	13559,00	1,20%	4,30%						
N. ore vigilanza sul territorio	10920,00	10140,00	10000,00	10353,33	10000,00	10500,00	1,42%	5,00%						
N. ore di attività di controllo stradale	7.280	6760,00	6650,00	6896,67	6650,00	6950,00	0,77%	4,51%						
N. ore servizi in funzione di manifestazioni in orario 7-19	585,00	451,00	644,00	560,00	650,00	642,00	14,64%	-1,23%						
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19)	350,00	239,50	222,00	270,50	240,00	321,00	18,67%	33,75%						
n. ore vigilanza plessi scolastici	360,00	360,00	428,00	382,67	430,00	512,00	33,80%	19,07%						
N. agenti - ATTIVITA' ULTRONEA (A ROTAZIONE)	21,00	21,00	22,00	21,33	25,00	24,00	12,50%	-4,00%						
n. ore attività complessive annuali - ATTIVITA' ULTRONEA	1768,00	1872,00	1260,00	1633,33	1150,00	1105,75	-32,30%	-3,85%						
N. ore di attività di controllo stradale - ATTIVITA' ULTRONEA	702	1077,00	670,00	816,33	610,00	578,75	-29,10%	-5,12%						
N. ore servizi in funzione di manifestazioni 7-19 - ATTIVITA' ULTRONEA	496,00	593,00	430,00	506,33	395,00	333,00	-34,23%	-15,70%						
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19) - ATTIVITA' ULTRONEA	237,00	202,00	160,00	199,67	145,00	194,00	-2,84%	33,79%						
N. sinistri	40,00	41,00	48,00	43,00	45,00	48,00	11,63%	6,67%						
N. sinistri con feriti	15,00	16,00	13,00	14,67	13,00	15,00	2,27%	15,38%						
N. controlli C.d.S.	12376,00	11492,00	11300,00	11722,67	11000,00	11800,00	0,66%	7,27%						
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	567,00	799,00	782,00	716,00	900,00	819,00	14,39%	-9,00%						
N. violazioni globali al C.d.S.	2160,00	1908,00	1857,00	1975,00	2000,00	1903,00	-3,65%	-4,85%						
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	33,00		27,00	20,00	27,00	30,00	50,00%	11,11%						
Popolazione 25-64 anni	7206,00	7124,00	7160,00	7163,33	7180,00	7137,00	-0,37%	-0,60%						
N. interventi di Protezione Civile richiesti	98,00		74,00	57,33	74,00	64,00	11,63%	-13,51%						
N. interventi di Protezione Civile effettuati	98,00		74,00	57,33	74,00	64,00	11,63%	-13,51%						
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	45,00	35,00	26,00	35,33	25,00	24,00	-32,08%	-4,00%						
N. notizie di reato attività edilizie	12,00	5,00	1,00	6,00	2,00	6,00	0,00%	200,00%						
N. controlli attività produttive	245,00	287,00	300,00	277,33	300,00	296,00	6,73%	-1,33%						
N. attività produttive	1346,00	1302,00	1298,00	1315,33	1300,00	1301,00	-1,09%	0,08%						
N. controlli in materia ambientale e regolamentare	170,00	200,00	175,00	181,67	175,00	181,00	-0,37%	3,43%						
N. sanzioni in materia ambientale e regolamentare e attività produttive	22,00	38,00	39,00	33,00	40,00	49,00	48,48%	22,50%						
N. controlli extra CDS complessivi	460,00	487,00	501,00	482,67	500,00	501,00	3,80%	0,20%						
N. sanzioni extra CDS complessive	33,00	43,00	40,00	38,67	40,00	55,00	42,24%	37,50%						

Comune di Avigliana

N. notifiche effettuate	1429,00	1302,00	903,00	1211,33	900,00	812,00	-32,97%	-9,78%
N. atti di polizia giudiziaria	225,00	177,00	166,00	189,33	160,00	165,00	-12,85%	3,13%
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1525,00	1551,00	1722,00	1599,33	1500,00	1789,00	11,86%	19,27%
N. esposti e segnalazioni ricevuti	60,00	26,00	40,00	42,00	40,00	118,00	180,95%	195,00%
N. esposti e segnalazioni gestiti	60,00	26,00	40,00	42,00	40,00	118,00	180,95%	195,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri e attività edilizie (gg) (esclusi tempi di terzi)	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli attività produttive (gg) (esclusi tempi di terzi)				0,00				
Tempo medio chiusura procedimento controlli ambientali e regolamentari								
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 103.709,52	€ 149.508,38	€ 195.942,05	€ 149.719,98	€ 187.250,00	€ 305.727,26		63,27%
Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive (solo entrate correnti)-	€ 13.317,08	€ 3.402,04	€ 6.099,08	€ 7.606,07	€ 10.150,00	€ 3.434,52	-54,84%	-66,16%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 28.478,44	€ 19.616,67	€ 95.895,32	€ 47.996,81	€ 25.000,00	€ 60.198,62	25,42%	140,79%
Importo finanziamenti da altri Enti (contributi per opere alluvionali)	€ 0,00			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Spese correnti di Protezione Civile	€ 18.833,00	€ 16.562,84	€ 15.342,49	€ 16.912,78	€ 17.966,90	€ 19.428,98	14,88%	8,14%
<b>Costo del processo</b>	€ 605.408,87	€ 657.896,63	€ 656.122,74	€ 639.809,41	€ 720.691,48	€ 663.941,77	3,77%	-7,87%
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 459.964,29	€ 442.890,92	€ 433.056,75	€ 445.303,99	€ 433.056,75	€ 457.235,69	2,68%	#RIF!
<b>Indici di Qualità</b>								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	7,00	7,00	3,00	5,67	3,00	1,00	-82,35%	-66,67%
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 2016	Nominativo	
Carmelo Romeo	D4	100%	supporto servizi vigilanza territoriale in convenzione	€ 19.412,92	vigili esterni**	
Vanni Cometto	D2	100%	gestione servizio contravvenzioni	€ 11.070,00	Maggioli Spa	
Monica Blandino	C4	100%	visure telematiche	€ 1.722,74	Motorizzazione civile	
Paola Guifre	C3	100%	Noleggio dissuasore velocità	€ 7.295,60	B.M. SERVIZI SRL	
Barbara Actis Alesina	C2	100%	PATTUGLIAMENTO PREVENZIONE ABBANDONO	€ 2.440,00	SICURITALIA SpA	
Alessandro Marcolongo	C2	100%	supporto attività gestione viabilità manifestazioni		Gruppo protezione civile	
Daniela De Gregorio	C3	100%	canile consortile	€ 21.000,00	ACSEL SpA	
Elda Barbara Cometto	C2	100%	Progetto educazione stradale	€ 5.000,00	Ass. culturale LAQUP	
Mihaela Hordilà	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
Indicatori di Efficacia				Scost	ESITO	
Vigilanza stradale (n. ore di attività di controllo stradale / n. ore attività complessive pl)		51,47%	51,15%	51,26%	0,10%	OK
Vigilanza stradale attività ultronea (n. ore di attività di controllo stradale a.u./n. ore attività complessive pl a.u.)		49,98%	53,04%	52,34%	-0,70%	
Presidio manifestazioni diurne (n. ore servizi manifestazini diurne / n. ore attività complessive)		4,18%	5,00%	4,73%	-0,27%	
Presidio manifestazioni diurne attività ultronea (n. ore servizi manifestazini diurne a.u./ n. ore attività complessive a.u.)		31,00%	34,35%	30,12%	-4,23%	
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)		2,61%	2,40%	3,06%	0,66%	OK
Presidio serale attività ultronea (n. ore serali a.u./ n. ore di vigilanza sul territorio a.u.)		12,22%	12,61%	17,54%	4,94%	OK
n. medio di controlli C.d.S. all'ora (n. controlli C.d.S. n. ore di attività di controllo stradale )		1,70	1,65	1,70	4,37%	OK
n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)		68,28	65,84	68,81	297,03%	OK
Indice di sicurezza stradale (n. sinistri con feriti/ n. sinistri)		0,34	0,29	0,31	2,36%	NOOK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)		36,25%	45,00%	43,04%	-1,96%	NOOK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)		1445,42	1390,67	1386,67	-400,00%	NOOK
% di abusivismo accertato extra cds (n. abusi accertati extra cds/ n. controlli effettuati extra cds)		8,01%	8,00%	10,98%	2,98%	NOOK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)		21,08%	23,08%	22,75%	-0,33%	NOOK
% abusivismo attività edilizia (n. notizie di reato attività edilizia/ n. controlli attività edilizie)		16,98%	8,00%	25,00%	17,00%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)		0,28%	0,38%	0,42%	0,04%	OK
Efficacia della Protezione Civile (N. intrventi di Protezione Civile effettuati/ N. intrventi 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

<b>Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)</b>	180,00	<b>180,00</b>	<b>180,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti</b>	20,00	<b>20,00</b>	<b>20,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti</b>	10,00	<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	0,00	<b>OK</b>

Indicatori di Efficienza Economica					
<b>Valore medio sanzioni sicurezza stradale</b> (Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale/n. infrazioni)	€ 75,81	<b>€ 93,63</b>		-€ 0,94	<b>OK</b>
<b>Valore medio sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive</b> (Proventi di competenza sanzioni territorio, attività della popolazione e attività produttive/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)	€ 196,71	<b>€ 253,75</b>		-€ 2,54	<b>NOOK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	€ 34,68	<b>€ 39,81</b>		-€ 0,40	<b>OK</b>
<b>% di copertura spese di protezione civile</b> (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>		€ 0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità					
<b>% contestazioni sicurezza stradale</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,29%	<b>0,15%</b>		-0,15%	<b>OK</b>
<b>% contestazioni sui controlli attività produttive</b> (n. ricorsi accolti/ N. sanzioni territorio,attività della popolazione e attività produttive)	0,00%	0,00%		0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato					

							ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>							
<b>Processo 8</b>								
<b>Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480		
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	80,00	80,00	90,00	83,33	90,00	90,00	8,00%	0,00%
n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro	4100,00	3950,00	4500,00	4183,33	4500,00	4500,00	7,57%	0,00%
N° giovani residenti (14-25 anni)	1230,00			410,00			-100,00%	#DIV/0!
N° bambini/giovani utenti (10-25 anni) (*)	425,00	0,00	400,00	275,00	400,00	250,00	-9,09%	-37,50%
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani) (*)	2000,00	0,00	1750,00	875,00	1.750,00	950,00	8,57%	-45,71%
N° giornate apertura al pubblico (*)	60,00	0,00	70,00	35,00	70,00	90,00	157,14%	28,57%
<b>Indici di Tempo</b>								
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b> (ante arminizz. includeva anche i costi di gestione della scuola materna eccetto le manutenzioni)	€ 428.495,21	€ 468.081,28	€ 349.893,03	€ 415.489,84	€ 259.788,15	€ 240.463,61	-42,13%	-7,44%
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 12.619,37	€ 11.870,90	€ 11.730,84	€ 12.073,70	€ 11.730,84	€ 11.725,49	-2,88%	-0,05%
Importo finanziato da altri enti su progetti (peg 357+367)	€ 31.710,00		€ 4.959,00	€ 12.223,00		€ 2.747,00	-77,53%	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo 2016	Nominativo			
Aldo Castelli	D	15%	gestione ex IPJM	5.632,00	CON.I.SA.			
Luisella Ceretta	C	15%	gestione asilo nido	26.250,00	UNIONE MONTANA			
Giovanni Trombadore	D (P.O.)	1%	attività politiche giovanili	2.000,00	ORSO S.C.S.			
			piano locale giovani	3.802,00	COOP. SOCIALE MADIBA			
			sportello genitori	5.800,00	ASSOC.CULTURALE ULLISSE			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
n. medio di accessi per potenziale utente (n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))	10,20		#DIV/0!	#DIV/0!			#DIV/0!	#DIV/0!
n. medio di presenze giornaliere (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)	25,00		25,00	10,56			-14,44	OK
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)	9,59%		19,18%	24,66%			5,48%	NOOK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))	€ 1.510,87		€ 649,47	€ 961,85			€ 312,38	NOOK
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)	2,94%		0,00%	1,14%			1,14%	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)	€ 32,19		€ 20,76	€ 19,05			-€ 1,71	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								
<p>(*) Il Centro Giovani è stato riaperto nel mese di settembre 2016 in collaborazione con l'Associazione "C'era una volta". 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.</p>								

							ANNO	2016						
Obiettivo di processo Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA</b>													
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														
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
Indici di Quantità														
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480	10,29%	0,00%						
n. immobili locati/beni indisponibili concessi	22	23	23	23	25	25								
n. totale immobili locabili	31	33	33	32	31	43	32,99%	38,71%						
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	2	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!						
N. richieste alienazioni	0	0	2	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!						
n.concessioni rilasciate (TOSAP permanente)	2	2	1	2	2	4	140,00%	100,00%						
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)	2	2	1	2	2	5	200,00%	150,00%						
n. autorizzazioni rilasciate (x 2016 = n. 98 per TOSAP + altro 134)	233	201	209	214	220	232	8,24%	5,45%						
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2016 = n. 99 per TOSAP varia di cui 1 con diniego + 134 altri uffici)	241	203	211	218	210	233	6,72%	10,95%						
N. totale immobili di proprietà disponibili (esclusi terreni) (DAL 2016 effettivo patrimonio disponibile da agg. Inventari)	61	61	61	61	61	50	-18,03%	-18,03%						
Mq immobili	819737,40	819737,40	819737,00	819737,27	819737,40	819737,40	0,00%	0,00%						
Indici di Tempo														
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%						
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%						
Tempo medio Rilascio concessioni (gg.)	60	60	60	60	60	60	0,00%	0,00%						
Indici di Costo														
<b>Costo del processo ( costi di gestione eccetto manutenzioni)</b>	316.107,84	310.583,70	303.558,76	310.083,43	369.686,46	286.716,33	-7,54%	-22,44%						
di cui Costo personale coinvolto	92.307,30	96.977,48	118.508,04	102.597,61	124.331,12	124.023,40	20,88%	-0,25%						
provento complessivo locazione ( peg 800/820/821)	96.413,03	100.588,53	98.348,54	98.450,03	119.772,00	158.377,71	60,87%	32,23%						
Valore complessivo immobili (edifici + terreni)	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	29.083.807,00	29.083.807,00	0,00%	0,00%						
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (FINO A 2015: tosap + ct. 2 tit. 3 E + peg 916/917/918/931)( DA 2016= TOSAP + TIT. 3 CAT. 103)	€ 546.091,75	€ 471.084,56	€ 440.236,61	€ 485.804,31	€ 658.673,00	€ 683.202,05	40,63%	3,72%						
Indici di Qualità							#DIV/0!	#DIV/0!						
Personale coinvolto nel Processo														
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipi	Canoni concessione 2016	Collaboratori coinvolti nel Processo			Nominativo						
Paolo Calgaris	D	30%	gestione servizio idrico/ fognario	€ 93.372,55	GRUPPO SMAT									
Mauro Paradisi	D	5%	gestione centro "La fabbrica"	€ 70.000,00	Fondazione Casa di carità arti e mestieri/									
Liliana Facciolo	D	25%	gestione campeggio	€ 0,00	Gest Camp									
Bindolini Andrea	C	60%	spazi pubblici	€ 0,00	HICOM fino 30/7/2016									
Gabriella Belmondo	D	10%	casa per ferie	€ 1.111,00	Associazione Ppaf fino 30/10/2016									
Borca Bruna	C	5%	centro nautico	€ 0,00	centro velico Avigliana a.s.d.									
Susanna Mollar	D	10%	distribuzione Gas	€ 86.207,03	ITALGAS RETI SPA									
Michele Bonaldo	C	100%	gestione impianti sportivi	€ 5.397,04	Bongiovanni Teresio									
Livia Solimeno	C	10%												
Giovanni Trombadore	D	20%												
Ines Giorda	D	15%												
Aldo Castelli	D	15%												
Piera Nembrini	C	20%												
INDICATORI DI PERFORMANCE														
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO						
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				70,10%	80,65%	58,14%	-22,51%	NOOK						
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%	80,00%	-20,00%	NOOK						
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				98,17%	104,76%	99,57%	-5,19%	NOOK						
Indicatori di Efficacia temporale														
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)				2,00	2,00	2,00	0,00	OK						
Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)				30,00	30,00	30,00	0,00	OK						
Tempo medio Rilascio concessioni (gg)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK						
Indicatori di Efficienza Economica														
Costo pro capite del processo (Costo processo- proventi patrimonio/popolazione)				-€ 21,89	-€ 32,66	-€ 44,46	-€ 11,80	OK						
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. immobili locati )				€ 4.343,38	€ 4.790,88	€ 6.335,11	€ 1.544,23	OK						
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 5.083,33	€ 6.060,43	€ 5.734,33	-€ 326,11	OK						
Valore immobili al mq. (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 35,48	€ 35,48	€ 35,48	€ -	OK						
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				156,67%	178,17%	238,29%	60,11%	OK						
Indicatori di Qualità														
Analisi del risultato														
commento sintetico sui risultati														

							ANNO	2016							
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>															
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>														
<b>Processo 10</b>															
<b>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</b>															
<b>Finalità del Processo</b>															
<b>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</b>															
<b>Stakeholder</b>															
<b>Cittadini</b>															
<b>Indici</b>															
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno							
<b>Indici di Quantità</b>															
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480									
Utenti iscritti	5374	5599	5816	5596	6000	6008	7,36%	0,13%							
N. frequentatori biblioteca (*)	5050	5500	6300	5617	6500	7200									
N. prestiti (**)	14666	17464	17258	16463	18000	17244	4,75%	-4,20%							
h apertura settimanale	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%							
Patrimonio (***)	22215	22803	24234	23084	25000	22419	-2,88%	-10,32%							
n. prestiti con prenotazione on line (**)	800	900	1150	950	1500	2300	142,11%	53,33%							
<b>Indici di Tempo</b>															
<b>Indici di Costo</b>															
<b>Costo del processo</b>	€ 72.452,82	€ 77.230,38	€ 71.556,60	€ 73.746,60	€ 75.635,46	€ 64.840,75	-12,08%	-14,27%							
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 52.990,53	€ 50.571,84	€ 49.714,86	€ 51.092,41	€ 49.714,86	€ 45.552,35	-10,84%	-8,37%							
Spesa acquisto libri (Peg 6060)	€ 3.996,05	€ 5.989,82	€ 3.595,19	€ 4.527,02	€ 4.000,00	€ 3.893,47	-13,99%	-2,66%							
<b>Indici di Qualità</b>					0,00		#DIV/0!	#DIV/0!							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo 2016		Nominativo								
Gabriella Pioppa	B	100%	Servizi bibliotecari		1.000,00		Comune Collegno								
Aldo Castelli	D	5%	Sistema circolazione libraria		500,00		Comune Beinasco								
Andrea Massola	A-P.TIME	100%													
Luisella Ceretta	C	10%													
Giovanni Trombadore	D ( P.O.)	1%													
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost							
<b>Indicatori di Efficacia</b>															
<b>% di fruitori</b> (Utenti iscritti/popolazione)					44,67%	47,94%	48,14%	0,20%							
<b>Media prestiti</b> (prestiti/utenti iscritti)					2,94	3,00	2,87	-0,13							
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)					58,33%	58,33%	58,33%	0,00%							
<b>% Prenotazione on-line (solo dal 2010)</b> (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)					5,77%	8,33%	13,34%	5,00%							
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>															
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>															
<b>Costo prestito</b> (costo processo/n. prestiti)					€ 4,48	€ 4,20	€ 3,76	-€ 0,44							
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/popolazione)					€ 5,89	€ 6,04	€ 5,20	-€ 0,85							
<b>% di incidenza degli investimenti per materiale multimediale</b> (Spesa acquisto materiale multimediale/Costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	€ -							
<b>% di incidenza degli investimenti per libri</b> (Spesa acquisto libri/Costo del processo)					6,14%	5,29%	6,00%	€ 0,01							
<b>Indicatori di Qualità</b>															
<b>Analisi del risultato</b>															
<p>La Biblioteca Civica di Avigliana è la più ricca di libri di tutta la Valle di Susa in dotazione libraria, osserva il maggior orario di apertura, offre il servizio di consultazione internet per gli utenti, effettua il prestito interbibliotecario e concede il prestito anche ai cittadini di altri comuni .</p> <p>(*) Il numero dei fruitori è stato calcolato conteggiando gli utenti della biblioteca che si recano presso la sede ed effettuano nella medesima la lettura di libri e periodici senza richiederne il prestito.</p> <p>(**) I prestiti effettuati con volumi provenienti dalle Biblioteche collegate nel circuito SBAM non sono attualmente disponibili in quanto il programma di gestione li attribuisce alle biblioteche proprietarie dei libri.</p> <p>(***) Il patrimonio librario ha subito un decremento in quanto sono state eliminate le giacenze di volumi in stato di degrado fisico o non più confacenti alla Biblioteca.</p>															

								ANNO	2016		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo											
<b>AMMINISTRATIVA</b> <b>Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona</b> <b>Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona</b>											
<b>Processo 11</b>											
<b>Gestire la comunicazione istituzionale</b>											
<b>Finalità del Processo</b>											
<b>Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge</b>											
<b>Stakeholder</b>											
<b>Cittadini</b>											
<b>Indici</b>											
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>											
<b>Popolazione</b>		12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480				
N. notiziari pubblicati nell'anno		1	0	0	0	1	1	200,00%	0,00%		
N. copie dei notiziari inviate (totale)		5500	0	0	1833	5500	5500	200,00%	0,00%		
N. pubblicazioni sul Sito Internet		380	600	730	570	850	850	49,12%	0,00%		
<b>Indici di Tempo</b>											
<b>Indici di Costo</b>											
<b>Costo del processo</b>		€ 43.411,32	€ 40.485,96	€ 45.380,36	€ 43.092,55	€ 44.114,25	€ 32.319,40	-25,00%	-26,74%		
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>		€ 7.556,83	€ 7.051,90	€ 6.958,35	€ 7.189,03	€ 6.958,35	€ 6.991,65	-2,75%	0,48%		
<b>Indici di Qualità</b>											
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Luisella Ceretta	C	15%									
Ines Giorda	D	5%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
<b>% di diffusione del giornalino periodico</b> (N. copie dei notiziari inviate/ popolazione)						14,64%	43,94%	44,07%	0,13%		
<b>n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale</b> (n. pubblicazioni/ mese)						47,50	70,83	70,83	0,00		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)						€ 3,44	€ 3,52	€ 2,59	-€ 0,93		
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>Analisi del risultato</b>											
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).											
(*) Il servizio SMS è stato soppresso.											

							ANNO	2016					
Obiettivo di processo Misurazione della performance													
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA											
Processo 12													
Gestire la pianificazione territoriale													
Finalità del Processo													
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)													
Stakeholder													
Cittadini													
Indici													
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Indici di Quantità													
Popolazione		12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480						
Kmq territorio		23,25	23,25		15,50	23,25	23,25						
Mq recupero edifici esistenti **		1246,00	1785,00		1010,33	1200,00	1667,00	65,00%	38,92%				
Mq nuove edificazioni **		2871,00	758,00		1209,67	1200,00	2118,00	0,75	0,77				
N. piani attuativi approvati		0,00	2,00	3,00	1,67	2,00	1,00	-0,40	-0,50				
N. piani attuativi presentati		0,00	2,00	0,00	0,67	3,00	2,00	2,00	-0,33				
N. varianti parziali		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00				
N. varianti strutturali		1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-1,00	#DIV/0!				
N° aree concesse ***		2,00	2,00		1,33	3,00	2,00	0,50	-0,33				
N° aree edificabili totali *		155,00	155,00		103,33	154,00	154,00	0,49	0,00				
N. unità operative del processo		1,40			0,47	1,30	1,30	1,79	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	4,29	0,00				
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)		0,00	47,00		15,67	90,00	90,00	4,74	0,00				
Indici di Costo													
Costo complessivo del processo		107529,24	103.009,08	110.773,33	107.103,88	130.138,24	131.662,74	0,23	0,01				
di cui Costo personale coinvolto		65643,25	64.414,99	63.872,89	64.643,71	63.872,89	76.316,22	0,18	0,19				
costi di progettazione interna (peg 7263/7264/7265))		5.238,35	-	-	1.746,12	-	-	-1,00	#DIV/0!				
costi di progettazione esterna		31.128,43		12.483,04	14.537,16	30.000,00	14.223,90	-0,02	-0,53				
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 2016	Nominativo							
Luca Rosso	D2	80	aggiornamento e manutenzione cartografica		€ 10.370,00	NEMEA SISTEMI SRL (FINO APRILE 2016)							
Andrea Callegari	C3	20	Lavoratore interinale per servizio aggiornamento e manutenzione cartografica		€ 27.351,87	TEMPOR SPA							
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)				83,52%	100,00%	78,71%	-21,29%	NOOK					
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				35,87%	0,00%	0,00%	0,00%	OK					
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				250,00%	66,67%	50,00%	-16,67%	NOOK					
% implementazioni al PRGC vigente (varianti strutturali + varianti parziali)				133,33%	1,95%	1,30%	-0,65%	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)				15,67	90,00	90,00	0,00	OK					
Indicatori di Efficienza Economica													
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,55	€ 10,40	€ 10,55	€ 0,15	NOOK					
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)				12,01%	0,00%	0,00%	€ -	OK					
Indicatori di Qualità													
Analisi del risultato													
* Sono le aree edificabili di PRGC ** Non è possibile ricavare il dato per gli anni 2008 e 2009 *** Sono le aree o porzioni di esse rilasciate													

Obiettivo di processo							ANNO	2016							
Misurazione della performance															
Area/Settore/Centro di Responsabilità		ECONOMICO FINANZIARIA													
Servizio		Servizio contabilità e bilancio													
<b>Processo 13</b>															
<b>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</b>															
<b>Finalità del Processo</b>															
<b>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</b>															
<b>Stakeholder</b>															
<b>Amministratori/Funzionari</b>															
<b>Indici</b>															
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno / Triennio prec							
<b>Indici di Quantità</b>								Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno							
<b>Popolazione</b>		12.543	12.522	12516	12.527	12516	12480								
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 variazioni + riclassificazione PEG)		359	1077	1383	940	500	1500	59,63% 200,00%							
n. tot. Capitoli (da estr. excel rendiconto) (x 2014= 349 E + 582 S) 2016 da stampe pers/peg attivi		814	931	835	860	745	1044	21,40% 40,13%							
n. correzioni effettuate ( <b>inizio rilev. nel 2011</b> )		87	138	98	108	100	100	-7,12% 0,00%							
n. atti pervenuti ( <b>delibere/ determinate/buoni ord. e econ./atti liq.</b> ) Incremento 2016 per attivazione atti di liquidazione fatture (compresi in n. determinate)		1.826	1732	1481	1.680	1700	1740	3,59% 2,35%							
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)		2.397	1832	1965	2.065	2000	2200	6,55% 10,00%							
totale delibere		384	422	375	394	410	375	-4,74% -8,54%							
Nº richieste evase ( <b>inizio rilev. nel 2011</b> )		1.020	1013	1022	1.018	1000	1040	2,13% 4,00%							
Nº richieste pervenute ( <b>inizio rilev. nel 2011</b> )		1.028	1018	1030	1.025	1000	1050	2,41% 5,00%							
Nº dipendenti del processo		4	4	4	4	4	4	4,35% 11,11%							
N. fatture movimentate (da registro unico fatt)		2.352	2000	2420	2.257	2100	1998								
Numero mandati emessi		5.389	4849	5089	5.109	4850	5604	9,69% 15,55%							
Numero reversali emessi		5.745	4950	6610	5.768	5100	6734	16,74% 32,04%							
Numero impegni registrati (N. righi dettaglio impegni comp da peg sicra)		2.061	2192	2102	2.118	1850	2132	0,65% 15,24%							
Numero accertamenti registrati (solo comp)		665	2031	1395	1.364	1500	2363	73,28% 57,53%							
N. dipendenti totali (COMPRESO SEGRETARIO)		59,75	60	66	62	60	61	-1,48% 1,67%							
N. complessivo movimentazioni		16.212,00	16022	17616	16617	15400	18831	13,33% 22,28%							
<b>Indici di Tempo</b>															
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)		2,00	2,50	2,00	2,17	2,50	2,00	-7,69% -20,00%							
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale		96,00	98,00	98,00	97,33	96,00	97,00	-0,34% 1,04%							
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tanuto c / anche dei tempi di tesoreria)(NEL 2014 ATTIVAZIONE NUOVE PROCEDURE INFORMATICHE/ NEL 2015 ORDINATIVO INFORMATICO)		5,00	5,00	3,50	4,50	4,00	4,00	-11,11% 0,00%							
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (da stampa AP fino 2013 / da 2014 file piattaforma) da 2016 da Sicra/ tempi medi pag. data prot./data mand		52,00	54,66	53,00	53,22	52,00	34,00	-36,11% -34,62%							
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (l'ufficio si occupa solo dell'acquisto di materiale di cancelleria in uso comune)		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00% 0,00%							
<b>Indici di Costo</b>															
<b>Costo del processo</b>		263.558,01	213.313,94	185.652,31	220.841,42	469.766,37	188.800,13	-14,51% -59,81%							
di cui <b>Costo personale coinvolto</b>		152.548,35	147.023,71	145.467,48	148.346,51	145.467,48	152.744,14	2,96% 5,00%							
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)		4.993,62	3.203,00	3.037,62	3.744,75	5.000,00	3.235,86	-13,59% -35,28%							
Spese correnti		8.860.700,38	9.008.834,59	9.397.844,13	9.089.126,37	10.285.652,15	9.225.550,55	1,50% -10,31%							
<b>Indici di Qualità</b>															
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>													
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo 2016	Nominativo									
Vanna Rossato	D	70%		GESTIONE FISCALE IRAP - IVA	€ 8.900,59	ENTI REV SRL									
Susanna Mollar	D	75%													
Clara Santin	C	50%													
Livia Solimeno	C	65%													
Cristina Bussi	C	100%													
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	<b>ESITO</b>									
<b>Indicatori di Efficacia</b>															
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)		109,26%	67,11%	143,68%	76,56%	<b>NOOK</b>									
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)		6,41%	5,88%	5,75%	-0,14%	<b>OK</b>									
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)		99,32%	100,00%	99,05%	-0,95%	<b>NOOK</b>									
% di personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)		6,19%	6,00%	6,56%	0,56%	<b>OK</b>									
n. medio di movimentazione per unità operativa coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)		4334,78	4277,78	4707,75	429,97	<b>OK</b>									
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>															
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)		2,17	2,50	2,00	-0,50	<b>OK</b>									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale		9733,33%	9600,00%	9700,00%	100,00%	<b>OK</b>									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)		5	4	4	0	<b>OK</b>									
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)		53	52	34	-18	<b>OK</b>									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (gg)		10	10	10	0	<b>OK</b>									
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>															
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)		€ 17,63	€ 37,53	€ 15,13	-€ 22,41	<b>OK</b>									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)		€ 3.566,75	€ 7.829,44	€ 3.095,08	-€ 4.734,36	<b>OK</b>									
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)		0,04%	0,05%	0,04%	-0,01%	<b>OK</b>									
<b>Indicatori di Qualità</b>		<b>Analisi del risultato</b>													
commento sintetico sui risultati															

							ANNO	2016		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA Servizio Ufficio									
<b>Processo 14</b>										
<b>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà</b>							<b>Finalità del Processo</b>			
<b>Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovra comunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni</b>										
<b>Stakeholder</b>										
<b>Persone in difficoltà economica e sociale</b>										
<b>Indici</b>										
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno/ triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>										
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480				
N. richieste contributo accolte (indigenza, esenzione ticket san., sostegno al pagamento tarsu, contributo riscaldamento, maternità e nucleo familiare)	513	440	430	461	450	450	-2,39%	0,00%		
N. richieste contributi presentate ammissibili	513	440	430	461	450	450	-2,39%	0,00%		
N. richieste contributi presentate	570	490	450	503	470	480	-4,64%	2,13%		
N° unità operative del processo	0,6			0,2			-100,00%	#DIV/0!		
N° domande per borse lavoro/ cantieri lavoro presentate	20	18	20	19,33	20	22	13,79%	10,00%		
N° borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	13	18	14	15	14	16	6,67%	14,29%		
N° domande sostegno locazione accolte (**)	0	31	61	31	61	0	-100,00%	-100,00%		
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	0	31	62	31	62	0	-100,00%	-100,00%		
N. soggetti beneficiari contributi	513	400	430	448	430	450	0,52%	4,65%		
Progetto accoglienza SPRAR - N. domande presentate (*)	0,00	21	21	14	21	21	50,00%	0,00%		
Progetto accoglienza SPRAR - N. domande accolte (*)	0,00	21	21	0	21	21		0,00%		
Progetto MICROACCOGLIENZA - N. beneficiari previsti (***)					65	65		0,00%		
Progetto MICROACCOGLIENZA - N. beneficiari accolti (***)					78	78		0,00%		
<b>Indici di Tempo</b>										
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	<b>30,00</b>	0,00%	0,00%		
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45	<b>20,45</b>	0,00%	0,00%		
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	0,00	20,00	30,00	<b>30,00</b>	50,00%	0,00%		
<b>Indici di Costo</b>										
<b>Costo del processo</b>	€ 761.184,15	€ 1.011.883,93	€ 1.321.136,17	€ 1.031.401,42	€ 1.724.036,70	€ 1.261.405,35	22,30%	-26,83%		
di cui <b>Costo personale coinvolto</b>	€ 26.567,16	€ 28.755,90	€ 28.330,52	€ 27.884,53	€ 28.330,52	€ 30.867,40	10,70%	8,95%		
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali (Missione 15 macro 4 + miss. 12-Macro 4: progr. 2/4/5/6/7/8) (fino al 2015 comprende altri trasferimenti diversamente riclass. Con rimoniz.)	€ 153.945,05	€ 217.273,87	€ 341.549,85	€ 237.589,59	€ 147.692,10	€ 121.304,29	-48,94%	-17,87%		
importo contributi erogati	€ 203.421,35	€ 226.904,58	€ 205.315,50	€ 211.880,48	€ 189.947,10	€ 121.304,29	-42,75%	-36,14%		
Servizi socio assistenziali (CON.I.SA.) peg 9080	€ 362.663,00	€ 366.605,00	€ 365.625,00	€ 364.964,33	€ 370.000,00	€ 366.093,00				
Progetto SPRAR e microaccoglienza		185.663,96	385.979,46	€ 190.547,81	902.550,00	551.776,28	189,57%	-38,86%		
Importo finanziato da altri enti su progetti (compreso SPRAR e microaccoglienza)	€ 49.476,30	€ 215.294,67	€ 248.672,98	€ 171.147,98	€ 944.855,00	€ 552.326,84	222,72%	-41,54%		
<b>Indici di Qualità</b>										
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo 2016		Nominativo				
Laura Frola	C	30%								
Aldo Castelli	D	5%	cantieri lavoro per inoccupati	€ 9.704,50		Unione Montana				
Luisella Ceretta	C	10%	assistenza sanitaria e farmaceutica	€ 19.916,10		aziende ospedalieri varie				
Giovanni Trombadoro	D P.O.	15%	assistenza sociale e domiciliare	€ 366.093,00		CONISA VALLE SUSA				
Mattia Vella	C	10%	borse lavoro/tirocini in campo sociale			vari				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							<b>Scost</b>	<b>ESITO</b>		
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>			
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)			112,13%	<b>77,75%</b>	<b>100,00%</b>	22,25%	<b>OK</b>			
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)			0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>			
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (N° borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate)			77,59%	<b>70,00%</b>	<b>72,73%</b>	2,73%	<b>NOOK</b>			
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)			98,92%	<b>98,39%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>			
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)			56,81%	<b>56,81%</b>	<b>56,81%</b>	0,00%	<b>OK</b>			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
Tempo medio erogazione contributi gg			30,00	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>	0,00%	<b>OK</b>			
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione			20,00	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>	0	<b>OK</b>			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)			€ 15.134,32	<b>€ 9.045,10</b>	<b>€ 5.776,39</b>	-€ 3.268,71	<b>OK</b>			
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)			€ 73.671,53	<b>€ 82.096,99</b>	<b>€ 60.066,92</b>	-€ 22.030,06	<b>OK</b>			
Costo pro capite del processo (costo del processo- importo finanziato da altri enti su progetti- somma trasferita al CONISA/ popolazione)			€ 40,79	<b>€ 62,25</b>	<b>€ 56,82</b>	-€ 5,44	<b>OK</b>			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)			16,59%	<b>54,80%</b>	<b>43,79%</b>	-11,02%	<b>OK</b>			
<b>Indicatori di Qualità</b>										
<b>Analisi del risultato</b>										
<i>Il differenziale tra domande accolte e benefici erogati è determinato dal fatto che non tutte le domande presentate avevano i requisiti per la ammissibilità ai benefici.</i>										
<i>(*) Il Comune di Avigliana è capofila di un progetto di Microaccoglienza che potrà portare da 0 a 112 soggetti beneficiari a seconda delle assegnazioni della Prefettura.</i>										
<i>(**) La Regione non ha emanato il bando.</i>										
<i>(***) Nel mese di Giugno si è attivato il progetto con la Prefettura.</i>										

Obiettivo di processo							ANNO	2016							
Misurazione della performance															
Area/Settore/Centro di Responsabilità		ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE													
Servizio <b>Servizio Contabilità, tributi e polizia locale</b>															
<b>Processo 15</b>															
<b>Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative</b>															
<b>Finalità del Processo</b>															
<b>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</b>															
<b>Stakeholder</b>															
<b>Amministratori/ Contribuenti</b>															
<b>Indici</b>															
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ /Atteso nell'anno							
<b>Indici di Quantità</b>															
Popolazione	12.543	12522	12516	12527	12516	12480									
N. utenti ricevuti allo sportello (comprese telefonate)	9780	8178	10265	9408	9500	9500									
N. morosi (dati del solo anno di riferimento senza anni prec.)(media annua ruolo TARSU + ICI x utenti poi a ruolo coattivo + TARSU accert.)	1747	1800	1388	1645	1400	1400	-14,89%	0,00%							
N. contribuenti (ICI/ TARSU/IMU/TARES/TASI/TARI)	26361	26450	26497	26436	26500	16500	-37,59%	-37,74%							
N. morosi ICI	78		173	84	50	0	-100,00%	-100,00%							
n. Contribuenti ICI	1000	1000		667	50	0	-100,00%	-100,00%							
N. morosi IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO	100	100	118	106	100										
n. Contribuenti IMU (CAMPO AGGIUNTO)	6489	5100	4310	5300	4350	7532		73,15%							
N. morosi TARES (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2013)	1547	1500	2000	1682	1000	0		-100,00%							
n. Contribuenti TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)	6700	6500	2000	5067	1000	0		-100,00%							
N. morosi TARI (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2014)		1500	1052	851	1500	1285		-14,33%							
n. Contribuenti TARI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)		6450	6593	4348	6600	6536		-0,97%							
N. morosi TASI (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2014)		380	45	142	200	10		-95,00%							
n. Contribuenti TASI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)		5878	5559	3812	200	73		-63,50%							
Totale recupero evasioni ICI (solo attività accertamento) (peg 55)	27094	€ 42.494,10	€ 50.482,01	€ 40.023,38	€ 30.000,00	€ 82.960,92	107,28%	176,54%							
Totale Entrate ICI (compresa ordinaria) (peg 55+ peg 51)	48336	€ 47.977,13	€ 64.212,68	€ 53.508,58	€ 30.000,00	€ 95.738,52	78,92%	219,13%							
Totale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO) (cat.6)	1995106	€ 2.106.472,89	€ 2.268.669,49	€ 2.123.415,98	€ 2.542.000,00	€ 2.665.213,38	25,52%	4,85%							
Totale recupero evasione TARSU / TARES / TARI (solo attività accertamento e solo importi a bilancio peg 111+128)	157012	€ 533.619,35	€ 284.913,88	€ 325.181,85	€ 76.400,00	€ 101.135,12	-68,90%	32,38%							
Totale Entrate TARSU / TARES (compresa ordinaria)	90589	€ 533.619,35	€ 23.277,49	€ 215.288,55	€ 76.400,00	€ 101.135,12	-53,14%	32,38%							
Totale Entrate imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito) peg 170	40750	€ 42.000,00	€ 40.281,95	€ 41.010,60	€ 60.000,00	€ 58.390,26	42,38%	-2,68%							
ToTale entrate TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)	2086960		9.968,10	698.975,93	-	-	-100,00%	#DIV/0!							
ToTale entrate TARI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014) -peg 125+126		€ 2.226.462,83	€ 2.197.021,52	€ 1.474.494,78	€ 2.236.106,00	€ 2.282.742,06	54,82%	2,09%							
ToTale entrate TASI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014) peg 40		€ 1.122.013,49	€ 1.124.302,61	€ 748.772,03	€ 40.000,00	€ 16.325,17	-97,82%	-59,19%							
N. sanzioni a ruolo	289	0	271	187	300	317	69,82%	5,67%							
N. sanzioni emesse	2182	1951	1897	2010	2040	1958	-2,59%	-4,02%							
N. verbali incassati (non rilevabili da parte del comando polizia locale)	0	645	645	430			-100,00%	#DIV/0!							
N. verbali emessi	567	799	782	716	900	819	0	0							
<b>Indici di Tempo</b>															
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)	170	160	156	162	200	200	0	0							
<b>Indici di Costo /Provento</b>															
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))+ TASI-TARI (DA 2014)	€ 3.074.794,98	€ 5.300.854,88	€ 4.838.668,78	€ 4.404.772,88	€ 4.500.000,00	€ 4.812.462,40	17,17%	3,62%							
Totale importo tributi accertati di competenza (ICI + TARSU+ IMU (da 2012)+ TARES (da 2013)+ TASI-TARI (DA 2014))	€ 5.098.202,29	€ 6.036.545,69	€ 6.024.745,04	€ 5.719.831,01	€ 4.981.006,00	€ 5.161.154,25	#RIF!	#RIF!							
Totale importo accertamenti di competenza (ICI )	€ 27.094,02	€ 47.977,13	€ 10.994,00	€ 28.688,38	€ 30.000,00	€ 95.738,52	€ 2,34	€ 2,19							
Totale importo accertamenti di competenza (IMU) - campo aggiunto	€ 1.995.105,55	€ 2.106.472,89	€ 2.268.669,49	€ 2.123.415,98	€ 2.542.000,00	€ 2.665.213,38		€ 0,05							
Totale importo accertamenti di competenza (TASI) - campo aggiunto		€ 1.122.013,49	€ 1.124.302,61	€ 748.772,03	€ 40.000,00	€ 16.325,17	-€	0,59							
Totale importo riscosso residui attivi -(FINO 2015=Titolo III cat.1,2) (DA 2016 TIT. 3 TIP. 100/200)	€ 222.543,41	€ 300.616,11	€ 150.271,14	€ 224.476,89	€ 300.000,00	€ 272.164,78	€ 0,21	-€ 0,09							
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -(FINO 2015=Titolo III cat.1,2) (DA 2016 TIT. 3 TIP. 100/200)	€ 72.586,81	€ 406.265,37	€ 329.241,28	€ 269.364,49	€ 619.521,00	€ 619.520,98	€ 1,30	-€ 0,00							
<b>Costo del processo</b>	€ 228.014,45	€ 287.247,18	€ 251.603,48	€ 255.621,70	€ 316.416,82	€ 337.402,11	€ 0,32	€ 0,07							
di cui Costo personale coinvolto	€ 131.730,34	€ 130.378,66	€ 94.134,47	€ 118.747,82	€ 94.134,47	€ 142.488,20	€ 0,20	€ 0,51							
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (TRIBUTARIE + PATRIMONIALI comprese iscrizioni a ruolo; si tratta di procedure attivate indipendentemente dalla riscossione effettiva)	58	35	1081	391,33	2500	467	€ 0,19	€ 0,81							
N. crediti in sofferenza (esclusi ruoli Equitalia)	1219	1123	3560	1967,33	4000	-€	1,00	1,00							
Importo sanzioni incassate di competenza (tit. 3 tip. 200) da 2016 comprende	€ 102.800,52	€ 81.500,75	€ 246.811,96	€ 143.704,41	€ 302.970,00	€ 244.824,79	€ 0,70	€ 0,19							
Importo sanzioni accertate di competenza (tit. 3 tip. 200) da 2016 comprende	€ 103.709,52	€ 149.508,38	€ 366.605,75	€ 206.607,88	€ 274.400,00	€ 436.317,11	€ 1,11	€ 0,59							
<b>Indici di Qualità</b>															
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	19	22	3	14,67	10	12	-€	0,18							
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	340	309	63	237,33	100	178	-€	0,25							
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nell'anno+comprese transazioni e/o mediazioni)	0	7	4	3,67	5	2	-€	0,45							
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	0	7	4	3,67	2	2	-€	0,45							
Totale ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi) compresa mediazione	10	10	9	9,67	12	4	-€	0,59							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>													
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo 2016	Nominativo										
SCAPPATURA Lucia	C	100%	gestione ordinaria ufficio TARSU/ TARI	€ 55.632,00	ACSEL Spa										
CULCAZI Giuseppe	C	100%	procedura calcolo online IMU/TASI	€ 0,00	ANUTEI										
DI MARIA Luciano	C	100%	supporto riscossione coattiva	rimborsi spese	POSTE TRIBUTI SCPA										
			SERVIZIO TESORERIA		UNICREDIT SPA										
ROSSATO Vanna	D	25%	riscossione coattiva/ agente riscossore	€ 244,00	CAMALLIO L.										
MOLLAR Susanna	D	15%	gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/	€ 12.459,19	ABACO SPA										
SOLIMENO Livio	C	25%	MEDIATORE		SEGRETARIO Generale										
SANTIN Clara	C	50%	supporto ufficio	€ 6.588,00	PREVIFORMA Srl										
			LAVORO INTERNALE	€ 19.040,00	TEMPOR SPA AGENZIA										
			Supporto legale gestione tributaria	€ 6.832,00	PUBBLICA SRL										
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio	Performance	Scatt	Scatt							

INDICATORI DI PERFORMANCE	precedente	Performance attesa	realizzata	scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% di morosità</b> (morosi/contribuenti )	6,22%	<b>5,28%</b>	<b>8,48%</b>	3,20%	<b>NOOK</b>
<b>% di morosità ICI</b> (morosi/contribuenti )	12,55%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di incidenza recupero evasione ICI</b> (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	74,80%	<b>100,00%</b>	<b>86,65%</b>	-13,35%	<b>NOOK</b>
<b>% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA</b> (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)	150,67%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Totale entrate imposte pubblicitaria	€ 41.010,60	<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 58.390,26</b>	-€ 1.609,74	<b>NOOK</b>
<b>Sanzioni a ruolo</b> (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)	9,29%	<b>14,71%</b>	<b>16,19%</b>	1,48%	<b>OK</b>
<b>Grado di recupero</b> (verbali incassati/verbali emessi)	60,06%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	162,00	<b>200,00</b>	<b>200,00</b>	0,00	<b>OK</b>

Indicatori di Efficienza Economica						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)	€ 20,41	<b>€ 25,28</b>	<b>€ 27,04</b>	€ 1,75	<b>OK</b>	
<b>% riscossione accertamenti tributari</b> (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	77,01%	90,34%	93,24%	2,90%	<b>OK</b>	
<b>% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta)</b> (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	139,51%	<b>100,00%</b>	<b>86,65%</b>	-13,35%	<b>OK</b>	
<b>% riscossione crediti esigibili</b> (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2)	83,34%	<b>48,42%</b>	<b>43,93%</b>	-4,49%	<b>NOOK</b>	
<b>Tasso recupero crediti</b> (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	19,89%	<b>62,50%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% incasso sanzioni amministrative</b> (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	69,55%	<b>110,41%</b>	<b>56,11%</b>	-54,30%	<b>NOOK</b>	
Indicatori di Qualità						
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	6,18%	<b>10,00%</b>	<b>6,74%</b>	-3,26%	<b>OK</b>	
<b>Correttezza della prassi</b> (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)	100,00%	<b>250,00%</b>	<b>100,00%</b>	-150,00%	<b>NOOK</b>	
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

							ANNO	2016			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>											
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>URBANISTICA</b>										
<b>Processo 16</b>											
<b>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi</b>											
<b>Finalità del Processo</b>											
<b>Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi</b>											
<b>Stakeholder</b>											
<b>Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori</b>											
<b>Indici</b>											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>											
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480					
h apertura settimanale	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%			
N. istanze di Pdc presentate	110	132	102	114,67	110	79	-31,10%	-28,18%			
N. istanze di Pdc rilasciate	112	86	75	91,00	110	67	-26,37%	-39,09%			
N. Istanze Parco presentate	7	5	3	5,00	6	4	-20,00%	-33,33%			
N. Istanze Parco rilasciate	6	3	3	4,00	5	3	-25,00%	-40,00%			
N. Istanze Vincolo Idrogeologico presentate	11	8	8	9,00	8	1	-88,89%	-87,50%			
N. Istanze Vincolo Idrogeologico evase	11	8	8	9,00	8	1	-88,89%	-87,50%			
N° richieste accesso atti evase	186	154	200	180,00	150	210	16,67%	40,00%			
N° richieste accesso atti ricevute	186	154	200	180,00	150	210	16,67%	40,00%			
N° controlli DIA,SCIA, ED LIB	250	221	266	245,67	210	235	-4,34%	11,90%			
N° DIA,SCIA, ED LIB presentate	250	221	266	245,67	210	235	-4,34%	11,90%			
N° idoneità alloggio	6,00	5,00	10,00	7,00	6,00	9,00	28,57%	50,00%			
N° CdU richiesti	65,00	78,00	70,00	71,00	75,00	89,00	25,35%	18,67%			
N° CdU rilasciati	65,00	78,00	70,00	71,00	75,00	89,00	25,35%	18,67%			
N° istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	164,00	169,00	133,00	155,33	160,00	124,00	-20,17%	-22,50%			
N° istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	164,00	169,00	133,00	155,33	160,00	124,00	-20,17%	-22,50%			
n° titoli abilitativi rilasciati o perfezionati (Pdc, DIA, SCIA, ED LIB)	362	307	341	336,67	310	302	-10,30%	-2,58%			
n. sopralluoghi	27	29	25	27,00	30	38		26,67%			
<b>Indici di Tempo</b>											
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	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)	48	45	45	46,00	45	45	-2,17%	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)	50	55	55	53,33	55	55	3,13%	0,00%			
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Parco(in gg)	30	60	60	50,00	60	60	20,00%	0,00%			
Tempo medio di rilascio Vincolo Idrogeologico(in gg)	30	60	60	50,00	60	60	0,00%				
<b>Indici di Costo</b>											
<b>Costo del processo</b>	€ 133.385,30	€ 133.385,30	€ 145.083,20	€ 137.284,60	€ 152.723,61	€ 144.023,25	4,91%	-5,70%			
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 129.775,75	€ 129.775,75	€ 121.211,27	€ 126.920,92	€ 121.211,27	€ 126.302,53	-0,49%	4,20%			
Contributi di costruzione	€ 772.332,42	€ 772.332,42	€ 571.240,07	€ 705.301,64	€ 630.000,00	€ 436.975,76	-38,04%	-30,64%			
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	€ 15.154,75	€ 15.154,75	€ 18.596,00	€ 16.301,83	€ 11.075,00	€ -	-100,00%	-100,00%			
<b>Indici di Qualità</b>											
n. ricorsi di edilizia	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
n. pratiche di diniego	0	0		0	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
Luca Rosso	D2	20%									
Andrea Callegari	C3	80%									
Dario Beltrame	C2	90%									
Laura Neirotti	C3	80%									
Pelle Patrizia	C3	90%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>											
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
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)			126,01%	100,00%	117,91%		17,91%	OK			
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)			125,00%	120,00%	133,33%		13,33%	NOOK			
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)			100,00%	100,00%	100,00%		0,00%	OK			
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB / n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)			100,00%	100,00%	100,00%		0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)			100,00%	100,00%	100,00%		0,00%	OK			
% di evasione istaze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)			100,00%	100,00%	100,00%		0,00%	OK			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)		10,00	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)		46,00	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			
% di permessi di costruire rilasciati oltre i termini di legge (60 g.) (N° Pdc rilasciati in ritardo/ n. Pdc ricevuti)		#RIF!	#RIF!	#RIF!			#RIF!	#RIF!			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Costo medio pratica</b> (costo del processo /N. pratiche ricevute)			#RIF!	#RIF!	#RIF!		#RIF!	#RIF!			
<b>Contributo medio di costruzione</b> (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)			#RIF!	#RIF!	#RIF!		#RIF!	#RIF!			
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)			2,31%	1,76%	0,00%		-€ 0,02	OK			
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)			€ 10,96	€ 12,20	€ 11,54		-€ 0,66	OK			
<b>Indicatori di Qualità</b>											
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)			#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Analisi del risultato</b>											

							ANNO	2016					
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>													
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>												
<b>Processo 17</b>													
<b>Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa</b>													
<b>Finalità del Processo</b>													
<b>Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all'handicap</b>													
<b>Stakeholder</b>													
<b>Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche</b>													
<b>Indici</b>													
<b>Indici di Quantità</b>		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
<b>Popolazione</b>		12.543	12.522	15.216	13427,00	12516	12480						
N° ore sostegno all'hc (settimanali)		110	100	110	106,67	110	110	3,13%	0,00%				
N° progetti accolti ( +)		6	6	8	7	8	8	20,00%	0,00%				
N° progetti presentati ( +)		6	6	8	7	8	8	20,00%	0,00%				
N° alunni hc (certificati)		31	34	31	32	31	34	6,25%	9,68%				
N° alunni		1090	1114	1130	1111	1150	1130	1,68%	-1,74%				
<b>Indici di Tempo</b>													
<b>Indici di Costo</b>													
<b>Costo del processo</b> (include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)		€ 117.126,21	€ 102.651,68	€ 76.064,16	€ 98.614,02	€ 87.160,65	€ 45.748,61	-53,61%	-47,51%				
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>		€ 7.512,03	€ 7.229,18	€ 7.094,84	€ 7.278,68	€ 7.094,84	€ 7.807,43	7,26%	10,04%				
Importo finanziamento accertato		€ 15.111,20		€ 7.839,00	€ 7.650,07			-100,00%	#DIV/0!				
<b>Indici di Qualità</b>													
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo 2016		Nominativo						
Aldo Castelli	D	10%											
Giovanni Trombadoro	D.P.O.	5%	Trasporto alunni disabili		€ 4.200,00		SOGIT - CROCE SAN GIOVANNI						
			Assistenza specialistica di base		52.323,22		CON.I.SA						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>													
<b>Indicatori di Efficacia</b>													
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				3,33	<b>3,55</b>	<b>3,24</b>	-31,31%		<b>NOOK</b>				
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti / n. progetti presentati)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%		<b>OK</b>				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>													
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>													
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 6,88	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ -		<b>OK</b>				
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 7,34	<b>€ 6,96</b>	<b>€ 3,67</b>	-€ 3,30		<b>OK</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>													
<b>Analisi del risultato</b>													
<p>(*) I progetti previsti 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.</p>													

							ANNO	2016						
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														
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec						
Indici di Quantità								Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno						
Popolazione		12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480							
N. domande contributi accolte (***)		70	76	125	90	125	144	59,41% 15,20%						
N. domande contributi presentate ammissibili (***)		70	76	125	90	125	144	59,41% 15,20%						
N. domande patrocinio accolte (***)		75	76	125	92	125	144	56,52% 15,20%						
N. domande patrocinio ammissibili (***)		75	76	125	92	125	144	56,52% 15,20%						
Nº convenzioni attivate per la gestione degli impianti		5	3	3	4	3	3	-18,18% 0,00%						
Nº 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	6000	5733	6000	6000	4,65% 0,00%						
N. iniziative finite complessivamente		215	215	235	222	235	250	12,78% 6,38%						
N. iniziative organizzate sul territorio		240	215	235	230	235	250	8,70% 6,38%						
N. iniziative culturali (comunali)		115	120	163	133	163	160	20,60% -1,84%						
N. iniziative sportive (comunali)		30	25	16	24	16	14	-40,85% -12,50%						
N. iniziative turistiche (comunali)		60	65	56	60	56	60	-0,55% 7,14%						
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali) (*)		12	7		6	25	25	294,74% 0,00%						
Totale partecipanti alle iniziative culturali (com) (**)		22000	22000	22000	22000	22000	22000	0,00% 0,00%						
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive (com) (**)		4000	4000	4000	4000	4000	4000	0,00% 0,00%						
Popolazione turistica		95000	95000	100000	96667	100000	100000	3,45% 0,00%						
Nº 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 (fino 2015 int. 5 servizi 5-6-7) (da 2016 missione 5 macro 4+ miss.6 pr. 1 macro 4+ miss.7 pr. 1 macro 4)		€ 104.135,00	€ 101.586,48	€ 106.961,91	€ 104.227,80	€ 74.140,00	€ 97.289,92	-6,66% 31,22%						
Costo processo di cui Costo personale coinvolto		€ 220.592,69	€ 215.914,98	€ 215.960,74	€ 217.489,47	€ 244.797,04	€ 259.074,05	19,12% 5,83%						
Costo complessivo delle iniziative culturali (int. 1-2 serv. 5)(da 2016 = missione 5 MACRO 3 esclusi costi biblioteca in processo 10 )		43.245,73	€ 47.187,15	€ 43.730,98	€ 44.721,29	€ 61.540,41	€ 57.827,17	29,31% -6,03%						
Importo sponsorizzazioni						€ 0,00		#DIV/0! #DIV/0!						
Costo complessivo delle iniziative sportive (da 2016 = missione 6 prog. 1 macro 3)		€ 3.227,57	€ 3.316,08	€ 1.891,10	€ 2.811,58	€ 31.330,00	€ 26.721,27	850,40% -14,71%						
Costo complessivo delle iniziative turistiche (da 2016 = missione 7 MACRO 3)		€ 16.086,73	€ 12.199,78	€ 3.773,70	€ 10.686,74	€ 42.515,45	€ 40.617,78	280,08% -4,46%						
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali (PEG 7631+7561)		€ 1.619,42	1848,4	1198,69	€ 1.555,50	€ 1.393,00	€ 1.330,00	-14,50% -4,52%						
Indici di Qualità														
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo			Costo 2016	Nominativo							
Luisella Ceretta	C	40%	organizzazione manifestazioni				Associazioni ed enti vari							
Aldo Castelli	D	20%	sito turismo Avigliana			€ 2.830,40	Otto srl							
Laura Frola	C	33%	ufficio promozione turistica			€ 14.200,80	SOC.COOP. CULTURALPE							
Giovanni Trombadore	D P.O.	12%	informazione turistica			€ 1.000,00	ATL							
Borca Bruna	C	5%	museo ex dinamitificio (*****)				(*****)							
Caligaris Paolo	D	10%	impianti sportivi settori tennis, calcetto, beach volley			€ 0,00	Bongiovanni Teresio							
Belmondo Gabriella	D	20%	Gestione spettacoli teatrali			€ 21.100,00	Piccola compagnia della Magnolia							

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Grado di sostegno comunale</b> (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )	96,38%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Partecipazione media alle iniziative culturali</b> (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )	166	<b>135</b>	<b>138</b>	3	<b>NOOK</b>
<b>Partecipazione media alle manifestazioni sportive</b> (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )	169	<b>250</b>	<b>286</b>	36	<b>OK</b>
<b>% di efficacia delle manifestazioni</b> (partecipanti alle iniziative manifestazioni/popolazione)	367,21%	<b>367,53%</b>	<b>368,59%</b>	1,06%	<b>NOOK</b>
<b>Tasso di accesso agli impianti sportivi</b>	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% degli impianti dati in convenzione</b>	40,74%	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% utilizzo settimanale impianti sportivi</b> (utenti degli impianti sportivi /popolazione)	45,77%	<b>47,94%</b>	<b>48,08%</b>	0,14%	<b>OK</b>
<b>Partecipazione media alle iniziative turistiche</b> (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )	331	<b>357</b>	<b>333</b>	-24	<b>NOOK</b>
<b>Capacità attrattiva</b>	771,67%	<b>798,98%</b>	<b>801,28%</b>	2,30%	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio erogazione contributo (gg)</b>	30,00	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Tempo medio erogazione patrocinio (gg)</b>	7,00	<b>7,00</b>	<b>7,00</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Valore medio contributi erogati</b> (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte )	€ 1.153,81	<b>€ 593,12</b>	<b>€ 675,62</b>	€ 82,50	<b>OK</b>
<b>Costo per partecipante delle iniziative culturali</b> (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )	€ 2,01	<b>€ 7,37</b>	<b>€ 6,58</b>	-€ 0,01	<b>OK</b>
<b>Costo per partecipante delle manifestazioni sportive</b> (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )	€ 0,70	<b>€ 7,83</b>	<b>€ 6,68</b>	-€ 0,01	<b>OK</b>
<b>Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche</b> (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turist	€ 0,53	<b>€ 2,13</b>	<b>€ 2,03</b>	-€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Grado di autofinanziamento</b> (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)	€ 17,36	<b>€ 19,56</b>	<b>€ 20,76</b>	€ 1,20	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato</b>					
1) Il numero degli utenti è stato indicato calcolando la presenza media di sportivi per ogni ora di ogni singolo impianto, passando dal minimo di 2 utenti per un campo da tennis, per un'ora di gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.					
2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato /organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione 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 2016 tutte le iniziative che hanno beneficiato di un contributo finanziario o virtuale sono contemporaneamente state patrociniate.					
3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci.					
(*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.					
(**) 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 limitatamente a 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.					
(***) In attesa di appalto da parte dell'Area Lavori Pubblici					

							ANNO	2016						
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 comuni, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)														
Finalità del Processo														
<b>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</b>														
Stakeholder														
Amministratori e fruitori dei beni														
Indici														
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec						
Indici di Quantità														
<b>Popolazione</b>		12.543	12.522	12.516	12527,00	12.516	12.480							
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate		770	600	342	471	300	271	-42,46% -9,67%						
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate		770	600	342	471	300	271	-42,46% -9,67%						
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate		380	160	307	234	200	434	85,87% 117,00%						
N. manutenzioni ordinarie strade programmate		380	160	307	234	200	434	85,87% 117,00%						
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati		1.350	1.229	1.043	1.136	1.000	707	-37,76% -29,30%						
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati		1.350	1.229	1.043	1.136	1.000	707	-37,76% -29,30%						
N. richieste intervento pervenute		1.400	1.400	1.043	1.222	1.400	1.176	-3,72% -16,00%						
N. richieste intervento evase		1.400	1.400	1.043	1.222	1.400	1.176	-3,72% -16,00%						
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute		270	414		207	270	155	-25,12% -42,59%						
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase		270	332		166	250	155	-6,63% -38,00%						
N. interventi per manutenzione ordinaria calore		21	38		19	18	10	-47,37% -44,44%						
<b>Km strade del patrimonio</b>		101,00	101,00	101,00	101,00	101	101	0,00% 0,00%						
Km manutenzioni effettuate		121	121	121	121,00	121	121	0,00% 0,00%						
Mq verde pubblico		40000	40000	9600	29.867	90.000	101.000	238,17% 12,22%						
Mq territorio		23.260.000,00	23.260.000,00	23,26	15.506.674	23.260.000	23.260.000	50,00% 0,00%						
Km strade illuminate		52,50	52,50	52,50	52,50	53	54	3,24% 3,24%						
Mq patrimonio		4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071	4.071	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		170	60	100	80	100	50	-37,50% -50,00%						
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)		5	5	5	5	5	5	0,00% 0,00%						
Indici di Costo														
<b>Costo del processo</b>		€ 1.368.475,37	€ 1.360.753,93	€ 1.558.766,19	€ 1.429.331,83	€ 1.514.951,78	€ 1.419.391,57	-0,70% -6,31%						
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>		€ 271.845,81	€ 256.508,99	€ 261.514,41	€ 263.289,74	€ 232.486,40	€ 223.566,87							
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili (DA 2016 P.F. U.03.02.00.000+ U.1.03.01.02.000 RESP. LLPP SOLO)		€ 95.106,00	€ 101.008,14	€ 72.034,62	€ 89.382,92	€ 80.000,00	€ 75.813,93	-15,18% -5,23%						
U.03.02.00.000+ U.1.03.01.02.000 RESP. LLPP SOLO		€ 97.784,00	€ 115.145,00	€ 100.385,03	€ 104.438,01	€ 74.927,90	€ 86.368,72	-17,30% 15,27%						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica (peg 7200)		€ 133.000,00	€ 134.460,00	€ 126.680,76	€ 131.380,25	€ 80.000,00	€ 57.223,69	-56,44% -28,47%						
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE		€ 133.160,00	€ 144.800,00	€ 165.000,00	€ 165.000,00	€ 165.000,00	€ 197.217,40	19,53% 19,53%						
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 (Peg 6960/7000) (escluso manutenzione cigli stradali)		€ 99.903,00	€ 198.553,00	€ 101.174,85	€ 133.210,28	€ 117.000,00	€ 121.666,00	-8,67% 3,99%						
Spesa programmata per manutenzioni stradali (Peg 6960/7000)(escluso manutenzione cigli stradali)		€ 100.600,00	€ 212.000,00	€ 133.554,22	€ 148.718,07	€ 102.028,20	€ 126.982,52	-14,62% 24,46%						
Costo segnaletica (peg 6940/6941/7001/7060) compreso impianti semaforici con utenze		€ 48.400,00	€ 38.000,00	€ 29.515,95	€ 38.638,65	€ 18.799,60	€ 15.601,15	-59,62% -17,01%						
Spesa impegnata per manutenzioni del verde (compresi cigli stradali) peg 7002/8411/8460		€ 202.311,00	€ 213.328,00	€ 170.733,54	€ 195.457,51	€ 200.000,00	€ 159.970,14	-18,16% -20,01%						
Spesa programmata per manutenzioni verde (compresi cigli stradali) peg 7002/8411/8460		€ 202.330,00	€ 226.000,00	€ 175.080,00	€ 201.136,67	€ 198.400,00	€ 169.246,68	-15,85% -14,69%						
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica (peg 7200/ 7220)		€ 470.683,49	€ 479.460,00	€ 471.680,76	€ 473.941,42	€ 440.560,00	€ 406.889,59	-14,15% -7,64%						
Indici di Qualità														
N. ricorsi e/o segnalazioni		1.638	1.814	1.400	1.607	1.400	1.176	-26,82% -16,00%						
N. interventi effettuati		1.638	1.732	1.330	1.531	1.330	1.117	-27,04% -16,02%						
Personale coinvolto nel Processo														
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo							
Caligaris Paolo	D	20%												
Irene Anselmi	D	35%												
Mauro Paradisi	D	45%												
Liliana Facciolo	D	20%												
Gabriella Belmondo	D	50%												
Bindolini Andrea	C	10%												
Borca Bruna	C	10%												
Giorgio Bianco Dolino	B	100%												
Francesco Demasi	B	100%												
Silvestre Messina	B	100%												
Luca Galletto	B	100%												
Pellizzari Diego	B	100%												

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% di manutenzione immobili</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% di manutenzione delle strade</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% di manutenzione delle aree verdi</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Efficacia del processo</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	80,19%	<b>92,59%</b>	<b>100,00%</b>	7,41%	<b>OK</b>
<b>Copertura manutenzioni stradali</b> (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	119,80%	<b>119,80%</b>	<b>119,80%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% di km serviti da illuminazione pubblica</b> (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	51,98%	<b>51,98%</b>	<b>53,66%</b>	1,68%	<b>OK</b>
<b>Verde pubblico</b> (mq verde/mq territorio)	0,19%	<b>0,39%</b>	<b>0,43%</b>	0,05%	<b>OK</b>
<b>Verde procapite</b> (mq verde/popolazione)	2,38	<b>7,19</b>	<b>8,09</b>	0,90	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>% di ritardo sugli interventi programmati</b> (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	4,35%	<b>33,33%</b>	<b>18,45%</b>	-0,15%	<b>OK</b>
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)</b>	15	<b>15</b>	<b>15</b>	0	<b>OK</b>
<b>Tempo medio sopralluogo (gg)</b> (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	5	<b>5</b>	<b>5</b>	0	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>% risorse destinate alla manutenzione ordinaria degli immobili</b> (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)	85,58%	<b>106,77%</b>	<b>87,78%</b>	-18,99%	<b>NOOK</b>
<b>Costo medio manutenzione ordinaria al mq</b> (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 21,96	<b>€ 19,65</b>	<b>€ 18,62</b>	€ 1,03	<b>NOOK</b>
<b>% risorse destinate alle manutenzioni stradali</b> (spesa impegnata per manutenzioni stradali/ spesa programmata per manutenzioni stradali)	89,57%	<b>114,67%</b>	<b>95,81%</b>	-18,86%	<b>NOOK</b>
<b>Costo kilometrico</b> (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.318,91	<b>€ 1.158,42</b>	<b>€ 1.204,61</b>	€ 46,20	<b>OK</b>
<b>Costo medio della segnaletica per km</b> (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 382,56	<b>€ 186,13</b>	<b>€ 154,47</b>	€ 31,67	<b>NOOK</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo processo/popolazione)	€ 114,10	<b>€ 121,04</b>	<b>€ 113,73</b>	-€ 7,31	<b>OK</b>
<b>Costo medio verde pubblico per mq</b> (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 6,54	<b>€ 2,22</b>	<b>€ 1,58</b>	€ 0,64	<b>OK</b>
<b>Costo medio dell'illuminazione pubblica per km</b> (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 9.027,46	<b>€ 8.391,62</b>	<b>€ 7.507,19</b>	€ 884,43	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare</b> (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,36%	<b>0,32%</b>	<b>0,31%</b>	-0,02%	<b>OK</b>
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	104,96%	<b>105,26%</b>	<b>105,28%</b>	0,02%	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
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.					
* la differenza fra il numero di interventi richiesti ed evasi è dovuta al fatto per un singolo intervento attuato corrispondono più richieste pervenute da parte di diversi soggetti					

							ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE</b>							
<b>Processo 20</b>								
<b>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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</b>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480		
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	1	5	2	2,67	2	6	125,00%	200,00%
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (da programmazione triennale e non)	0	3	1	1,33	4	18	1250,00%	3,5
Numeri interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	102	99	91	97,33	90	130	33,56%	44,44%
Numeri interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	102	99	91	97,33	90	130	33,56%	44,44%
N. nuove opere realizzate (collaudate)	6	4	1	3,67	1	6	63,64%	500,00%
N. nuove opere programmate (programmazione triennale e non)	0	1	0	0,33	1	9	2600,00%	800,00%
N. nuove opere realizzate Calore	15	0	0	0,00	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!
N. incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. opere rilevanti	1	0	1	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. progettazioni interne	3	10	8	7,00	2	12	71,43%	500,00%
N. progettazioni totali	3	12	12	9,00	2	13	44,44%	550,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
N. interventi realizzati in ritardo	10	0	8	6,00	8	0	-100,00%	-100,00%
N. interventi programmati	6	0	6	4,00	94	157	3825,00%	67,02%
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	€ 176.043,67	€ 139.456,85	€ 93.077,17	€ 136.192,56	€ 129.424,57	€ 129.157,76	-5,17%	-0,21%
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 138.739,14	€ 131.320,98	€ 75.595,76	€ 115.218,63	€ 76.161,25	€ 74.721,36	-35,15%	-1,89%
Importo destinato nuove opere di competenza (COMPRESI INT. A SCOMPUTO/RIACCERT)	€ 97.179,00	€ 0,00	€ 1.285.492,98	€ 460.890,66	€ 2.720.307,52	€ 749.847,50	62,70%	-72,44%
Importo Titolo II Bilancio	€ 1.481.186,00	€ 1.481.186,00	€ 5.125.424,77	€ 2.695.932,26	€ 3.210.667,21	€ 1.690.661,09	-37,29%	-47,34%
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 471.516,00	€ 471.516,00	€ 222.482,63	€ 388.504,88		€ 496.257,58	27,74%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 495.522,00	€ 495.522,00	€ 564.150,00	€ 518.398,00	€ 375.859,69	€ 562.955,08	8,60%	49,78%
<b>Indici di Qualità</b>								
Nº fascicoli tecnici opere	3,00			1,00	3	3,00	200,00%	0,00%
Nº opere realizzate	12			4,00	0	6	50,00%	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
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	40%						
Gabriella Belmondo	D	10%						
Bindolini Andrea	C	10%						
Paolo Calgaris	D	20%						
Bruna Borca	C	15%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Stato di conservazione del patrimonio</b> (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					101,35%	<b>50,00%</b>	<b>33,33%</b>	-16,67%
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)					1100,00%	<b>100,00%</b>	<b>66,67%</b>	-33,33%
<b>Progettazione partecipata</b> (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					0,00%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)					77,78%	<b>100,00%</b>	<b>92,31%</b>	-7,69%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>% di ritardo sugli interventi programmati</b> (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					150,00%	<b>8,51%</b>	<b>0,00%</b>	-0,09%
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pro capite</b> (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 10,87	<b>€ 10,34</b>	<b>€ 10,35</b>	€ 0,01
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)					17,10%	<b>84,73%</b>	<b>44,35%</b>	-40,37%
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)					74,94%	<b>0,00%</b>	<b>88,15%</b>	88,15%

Indicatori di Qualità						
<b>Archiviazione organizzata atti</b> (n. fascicoli tecnici opere / n. opere realizzate)		25,00%	#DIV/0!	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>						

							ANNO	2016	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio									
	<b>ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO</b> <i>Servizio Personale</i>								
<b>Processo 21</b>									
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Dipendenti</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12.527	12.516	12.480			
N. unità operative del processo	1,29	1,24	1,24	1,26	1,24	1,24	-1,33%	0,00%	
N. unità operative	60	60	64	61	62	61	-0,54%	-1,61%	
N. ore straordinario remunerate		1.221	1.116		1.200	1.250	4,66%	4,17%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	942	968	939	950	940	952	0,25%	1,28%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	32	60	18	37	20	20	-45,45%	0,00%	
Tot. ore lavorative	86.938	90.875	86.034	87.949	88.000	90.602	3,02%	2,96%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 109.423,08	€ 115.629,20	€ 79.332,87	€ 101.461,72	138.996,91	117.154,91	15,47%	-15,71%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 52.719,64	€ 50.459,20	€ 49.862,29	€ 51.013,71	49.862,29	50.938,41	-0,15%	2,16%	
N. cedolini	942	968	939	950	940	952	0,25%	1,28%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. posizioni organizzative	6	6	6	6	6	6	0,00%	0,00%	
N. variazioni-anomalie	660	550	600	600	550	600	0,00%	9,09%	
N. registrazioni	1580	1480	1560	1560	1400	1500	-3,85%	7,14%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo 2016		Nominativo			
Rosa Brusin Carla	D	100%	ELABORAZIONE STIPENDI E ADEMPIMENTI CONNESSI	€ 5.427,40		ENTI SERVICE SRL			
Giorda Ines	D	15%	ASSISTENZA FISCALE STESURA MODELLO 730 DIPENDENTI	€ 2.635,20		ENTI REV SRL			
Rossato Vanna	D	5%	PRATICHE PENSIONISTICHE - POSIZIONI ASSICURATIVE	€ 3.538,00		PREVIFORMA SRL			
Trombadoro Giovanni	D	4%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% copertura</b> (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					2,05%	<b>2,00%</b>	<b>2,03%</b>	0,03% <b>NOOK</b>	
<b>Media abitanti per unità operativa dell'ente</b> (popolazione/n. unità operative)					204,24	<b>201,87</b>	<b>204,59</b>	271,92% <b>OK</b>	
<b>% ore straordinarie</b> (ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)					1,36%	<b>1,36%</b>	<b>1,38%</b>	0,02% <b>NOOK</b>	
<b>Rapporto tra posizioni organizzative e dipendenti</b> (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)					10,22	<b>6,60%</b>	<b>6,41%</b>	-0,19% <b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)</b>					10,00	<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	0,00 <b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo cedolino</b> (costo processo/ n. cedolini)					€ 106,84	<b>€ 147,87</b>	<b>€ 123,06</b>	-€ 24,81 <b>OK</b>	
<b>Costo pro-capite del processo</b> (costo processo/ popolazione )					€ 8,10	<b>€ 11,11</b>	<b>€ 9,39</b>	-€ 1,72 <b>OK</b>	
<b>Costo dipendente</b> (costo processo/ n. unità operative)					€ 1.654,27	<b>€ 2.241,89</b>	<b>€ 1.920,57</b>	-€ 321,31 <b>OK</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% rettifiche</b> (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00% <b>OK</b>	
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

							ANNO	2016	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo									
	<b>AMMINISTRATIVA</b> <b>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</b> <b>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</b>								
<b>Processo 22</b> <b>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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.</b>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Uffici comunali / Organi istituzionali</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12480			
N. unità operative del processo	3,48	3,48	3,44	3,47	3,44	3,44	-0,77%	0,00%	
N. totale unità operative	58,99	60,00	64,00	61,00	62,00	61,00	0,01%	-1,61%	
n. servizi di messaggistica attivati									
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	487,00	450,00	544,00	493,67	500,00	541,00	9,59%	8,20%	
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7.253,00	7.500,00	9.229,00	7.994,00	8000,00	10407,00	30,19%	30,09%	
N. atti da archiviare	22.976,00	25.000,00	26.985,00	24.987,00	25000,00	29360,00	17,50%	17,44%	
N. atti archiviati	22.976,00	22.000,00	26.985,00	23.987,00	25000,00	28500,00	18,81%	14,00%	
N. atti archiviati digitalmente	6.893,00	6.000,00	26.985,00	13.292,67	25000,00	28.500,00	114,40%	14,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	1	1	1	1,00	1	1,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	1	1	1	1,00	1	1,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	7	7	7	7,00	7	7,00	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>	€ 127.482,92	€ 170.867,03	150.938,61	€ 149.762,85	€ 152.043,51	€ 131.750,83	-12,03%	-13,35%	
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 115.378,92	€ 112.270,10	110.786,25	€ 112.811,76	€ 110.786,25	€ 106.354,20	-5,72%	-4,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N. errori di smistamento atti	13	10		7,67	5		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Ines Giorda	D	50%							
Katia Coscarelli	C	100%							
Piera Nembrini	C	80%							
Vincenza Petruzzellis	C	100%							
Giovanni Trombodore	D	14%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% personale</b> (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)					5,68%	5,55%	5,64%	0,09%	NOOK
<b>Efficienza del Servizio Protocollo</b> (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)					6,18%	6,25%	5,20%	-1,05%	OK
<b>Efficienza del Servizio Archivio</b> (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					96,00%	100,00%	97,07%	-2,93%	OK
<b>% atti archiviati digitalmente</b> (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)					55,42%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
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
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo unitario del processo</b> (costo processo/n. unità operative)					€ 2.455,26	€ 2.452,31	€ 2.159,85	-29246,51%	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)					€ 11,96	€ 12,15	€ 10,56	-159,10%	OK

Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	# VALOREI	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	8	5	0	-5	NOOK
Analisi del risultato					

							ANNO	2016						
Obiettivo di processo Misurazione della performance														
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	<b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b> <i>Ced -Affari legali</i>													
<b>Processo 23</b>														
<b>Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali</b>														
<b>Finalità del Processo</b>														
<b>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</b>														
<b>Stakeholders</b>														
<b>Uffici comunali / Cittadini</b>														
<b>Indici</b>														
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Raggiunto 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno						
<b>Indici di Quantità</b>														
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527	12516	12480								
Nº postazioni hardware	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	0,00%	0,00%						
Nº servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%	0,00%						
Nº totale dipendenti	60,00	60,00	64,00	61,33	62,00	64,00	4,35%	3,23%						
Nº dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	1,00	5,26%	5,26%						
Nº contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	69,00	42,00	35,00	48,67	30,00	29,00	-40,41%	-3,33%						
Nº esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	9,00	6,00	2,00	5,67	2,00	4,00	-29,41%	100,00%						
Nº pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	1,00	1,00	0,67	1,00	2,00	200,00%	100,00%						
Nº totale pratiche legali	69,00	43,00	36,00	49,33	31,00	31,00	-37,16%	0,00%						
Nº richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	26,00	16,00	16,00	19,33	20,00	18,00	-6,90%	-10,00%						
Nº richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	4,00	7,00	6,00	5,67	7,00	2,00	-64,71%	-71,43%						
<b>Indici di Tempo</b>														
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%						
<b>Indici di Costo</b>														
Costo del processo	€ 214.397,16	€ 146.732,04	185.815,26	€ 182.314,82	€ 177.778,16	€ 180.767,39	-0,85%	1,68%						
di cui Costo personale coinvolto	€ 43.958,39	€ 44.233,37	39.955,24	€ 42.715,67	€ 36.243,50	€ 45.091,05	5,56%	24,41%						
Costo connessione dati e fonia Fastweb							#DIV/0!	#DIV/0!						
Costo per incarichi legali	€ 86.030,36	€ 29.401,77	26.783,44	€ 47.405,19	€ 57.801,14	€ 18.404,33	-61,18%	-68,16%						
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 35.000,00	€ 6.665,00	2.875,00	€ 14.846,67	€ 3.600,00	€ 395,00	-97,34%	-89,03%						
<b>Indici di Qualità</b>														
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo 2016	Nominativo									
Luigi Zizzari	D	55%	gestione servizio informatico	€ 29.869,71	BIDUE SYSTEM SRL									
			Incarichi legali	€ 18.404,33	avvocati vari									
Andrea Versino	B	20%												
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>														
<b>Indicatori di Efficacia</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO						
<b>Tasso sviluppo</b> (Nº postazioni hardware/ Nº dipendenti)				91,30%	90,32%	87,50%	-2,82%	NOOK						
<b>sviluppo dei servizi on line per i cittadini</b> (n. servizi on line)				6,00	6,00	6,00	0,00%	OK						
<b>% Personale</b> (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)				1,55%	1,53%	1,56%	0,03%	NOOK						
<b>% contenziosi positivamente risolti</b> (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				11,64%	6,67%	13,79%	7,13%	OK						
<b>Efficacia interna</b> (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				1,35%	3,23%	6,45%	3,23%	OK						
<b>% di richieste di risarcimento accolte</b> (Nº richieste di risarcimento danni accolte/Nº richieste di risarcimento danni presentate)				29,31%	35,00%	11,11%	-23,89%	OK						
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>														
<b>Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione</b>				10,00	10,00	10,00	0,00	OK						

Indicatori di Efficienza Economica						
<b>Costo unitario del servizio</b> (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)	€ 2.972,52	€ 2.867,39	€ 2.824,49	-€ 42,90	OK	
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 14,55	€ 14,20	€ 14,48	€ 0,28	NOOK	
<b>Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni</b> (costo per servizi legali/(Nº totale pratiche legali - Nº pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 974,08	€ 1.926,70	€ 634,63	-€ 1.292,07	NOOK	
<b>Costo medio sostenuto per risarcimento danni</b> (Costo complessivo per risarcimento danni /Nº richieste di risarcimento danni accolte)	€ 2.620,00	€ 514,29	€ 197,50	-€ 316,79	OK	
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine interna)	#VALORE!	0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato						