

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

<b>N.</b>	<b>PROCESSO</b>	<b>AREA ORGANIZZATIVA</b>
<b>1</b>	Erogare servizi cimiteriali	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO
<b>2</b>	Gestire assistenza socio-ricreativa per anziani	AMMINISTRATIVA
<b>3</b>	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	AMMINISTRATIVA
<b>4</b>	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	AMBIENTE ENERGIA
<b>5</b>	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	AMMINISTRATIVA
<b>6</b>	Gestire i servizi demografici	SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO
<b>7</b>	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	POLIZIA LOCALE
<b>8</b>	Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani	AMMINISTRATIVA
<b>9</b>	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA
<b>10</b>	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	AMMINISTRATIVA
<b>11</b>	Gestire la comunicazione istituzionale	AMMINISTRATIVA
<b>12</b>	Gestire la pianificazione territoriale	URBANISTICA
<b>13</b>	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	ECONOMICO FINANZIARIA
<b>14</b>	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà	AMMINISTRATIVA
<b>15</b>	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE
<b>16</b>	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi	URBANISTICA
<b>17</b>	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	AMMINISTRATIVA
<b>18</b>	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	AMMINISTRATIVA
<b>19</b>	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE
<b>20</b>	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE
<b>21</b>	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO
<b>22</b>	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo	AMMINISTRATIVA
<b>23</b>	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	15.216	<b>12.516</b>
di cui popolazione straniera		684	654	670	
Descrizione		2013	2014	2015	2016
nati nell'anno		110	93	86	
deceduti nell'anno		129	102	126	
immigrati		444	506	458	
emigrati		402	474	424	
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2013	2014	2015	2016
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	809	520	507	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	972	1.133	985	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.699	1.692	1.669	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	6.499	6.424	6.385	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.564	2.584	2.664	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2013	2014	2015	2016
Prima infanzia	0-3 anni	440	178	214	
Utenza scolastica	4-13 anni	1.227	1.365	1.176	
Minori	0-18 anni	2.232	2.122	1.987	
Giovani	15-25 anni	1.230	1.103	1.218	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

Territorio		
Superficie in Km <sup>2</sup>		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

ANNO 2016										
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Gestione delle Entrate										
Titoli	2013		2014		2015		2016			
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato		
Avanzo applicato	€ -				€ 3.135.500,00					
1 - Tributarie	€ 5.721.287,15	€ 3.610.237,50	€ 7.719.033,31	€ 5.259.519,48	€ 7.257.212,49	€ 6.045.877,19				
2 - Trasferimento Stato	€ 1.348.271,10	€ 1.257.835,20	€ 498.912,42	€ 413.854,95	€ 479.282,02	€ 363.274,98				
3 - Extratributarie	€ 1.837.872,60	€ 1.514.861,24	€ 1.600.645,79	€ 1.226.131,73	€ 1.694.847,50	€ 1.198.950,11				
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 927.437,53	€ 898.016,63	€ 1.369.567,77	€ 740.184,37	€ 1.943.368,08	€ 1.745.428,18				
5 - Entrate da acc.prestiti										
6 - Servizi conto terzi	€ 779.511,00	€ 676.708,40	€ 802.923,02	€ 749.000,81	€ 1.450.070,43	€ 1.392.312,66				
Totale entrate	€ 10.614.379,38	€ 7.957.658,97	€ 11.991.082,31	€ 8.388.691,34	€ 15.960.280,52	€ 10.745.843,12	€ -	€ -		
Gestione delle Spese										
Titoli	2013		2014		2015		2016			
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato		
1 - Spesa corrente	€ 8.860.700,38	€ 6.770.210,07	€ 9.008.834,59	€ 6.644.720,19	€ 9.397.844,13	€ 7.287.481,89				
2 - Spese c/capitale	€ 914.783,16	€ 100.670,74	€ 1.287.577,40	€ 83.024,93	€ 2.324.360,35	€ 589.383,53				
3 - Rimborso di prestiti	€ 52.881,89	€ 52.881,89	€ 56.213,75	€ 56.213,75	€ 59.756,44	€ 59.756,44				
4 - Servizi conto terzi	€ 779.511,00	€ 616.826,04	€ 802.922,72	€ 654.969,88	€ 1.450.070,43	€ 1.331.809,12				
Totale spesa	€ 10.607.876,43	€ 7.540.588,74	€ 11.155.548,46	€ 7.438.928,75	€ 13.232.031,35	€ 9.268.430,98	€ -	€ -		
Gestione residui										
Titolo	ENTRATE		2013		2014		2015		2016	
	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione		
1 Tributarie	€ 3.365.845,46	€ 2.145.945,32	€ 3.330.949,79	€ 1.852.851,85	€ 2.987.626,51	€ 1.577.384,67				
2 Contributi e trasferimenti	€ 142.384,24	€ 71.486,71	€ 161.333,43	€ 71.653,19	€ 61.509,10	€ 15.621,00				
3 Extratributarie	€ 507.136,72	€ 295.709,83	€ 534.438,25	€ 389.061,56	€ 476.676,68	€ 278.934,91				
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				
5 Accensioni di prestiti										
6 Servizi conto terzi	€ 50.206,84	€ 13.964,55	€ 139.044,89	€ 43.561,48	€ 141.758,52	€ 38.299,32				
Totale residui su entrate	€ 10.320.923,19	€ 3.890.667,29	€ 9.086.976,31	€ 2.377.425,48	€ 4.676.920,55	€ 2.173.584,13	€ -	€ -		
Titolo	SPESE		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 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				
3 Rimborso di prestiti		€ 59.972,94	€ 0,00	€ 0,00						
4 Servizi conto terzi	€ 251.465,76	€ 119.623,99	€ 295.024,53	€ 156.295,86	€ 270.955,30	€ 168.446,16				
Totale residui su spese	€ 13.768.318,09	€ 4.362.987,80	€ 9.129.984,95	€ 2.850.031,62	€ 2.517.622,58	€ 2.295.665,86	€ -	€ -		
Indici per analisi finanziaria										
Descrizione	2013		2014		2015		2016			
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.211.216,89		€ 347.991,89		€ 288.159,02					
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 29.306,95		€ 25.975,09		€ 22.432,40					
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.143.920,18		€ 2.213.101,09		€ 2.170.831,31					
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 52.881,89		€ 56.213,75		€ 59.756,44					
Anticipazioni di cassa	€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00					
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Grado di autonomia finanziaria										
Descrizione	2013		2014		2015		2016			
1. Autonomia finanziaria										
Entrate tributarie+ extratributarie	84,86%		94,92%		94,92%					
Entrate correnti										
2.Autonomia impositiva										
Entrate tributarie	64,23%		78,62%		76,95%					
Entrate correnti										
3.Dipendenza erariale										
Trasferimenti correnti statali	13,60%		3,54%		3,06%					
Entrate correnti										
Grado di rigidità del Bilancio										
Indicatori	2013		2014		2015		2016			
1. Rigidità strutturale										
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	24,99%		23,38%		23,89%					
Entrate correnti										
2. Rigidità per costo personale										
Spesa complessiva personale	24,07%		22,54%		23,02%					
Entrate correnti										
3. Rigidità per indebitamento										
Rimborso mutui (cap+int)	0,92%		0,84%		0,87%					
Entrate correnti										
Pressione fiscale ed erariale pro-capite										
Indicatori	2013		2014		2015		2016			
1. Pressione entrate proprie pro-capite										
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 605,90		€ 741,13		€ 713,71					
Numero abitanti										
2. Pressione tributaria pro-capite										
Entrate tributarie	€ 458,58		€ 613,84		€ 578,59					
Numero abitanti										
3. Indebitamento locale pro-capite										
Rimborso mutui(cap+int)	€ 6,59		€ 6,54		€ 6,55					
Numero abitanti										
4. Trasferimenti erariali pro-capite										
Trasferimenti correnti statali	€ 97,08		€ 27,67		€ 22,97					
Numero abitanti										
Capacità gestionale										
Indicatori	2013		2014		2015		2016			
1. Incidenza residui attivi										
Residui attivi	97,24%		75,78%		29,30%					
Totale accertamenti										
2. Incidenza residui passivi										
Residui passivi	129,79%		81,84%		19,03%					
Totale impegni										
3. Velocità di riscossione entrate proprie										
Riscossioni titoli 1 + 3	67,80%		69,59%		80,93%					
Accertamenti titoli 1 + 3										
4. Velocità di pagamenti spese correnti										
Pagamenti titolo 1	76,41%		73,76%		77,54%					
Impegni titolo 1										

ANNO <b>2016</b>				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
Dirigenti (unità operative) - Segretario Generale	0,75	0,66	0,66	
Posizioni Organizzative (unità operative)	7,00	6,00	6,00	
Dipendenti (unità operative)	52,89	52,33	53,28	
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>60,64</b>	<b>58,99</b>	<b>59,94</b>	<b>0,00</b>
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>60,00</b>	<b>60,00</b>	<b>64,00</b>	
Età media del personale				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
Dirigenti				
Posizioni Organizzative	51,66	52,66	53,66	
Dipendenti	42,88	48,01	48,28	
<b>Totale Età Media</b>	<b>47,27</b>	<b>50,34</b>	<b>50,97</b>	<b>0,00</b>
Analisi di Genere				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti				
% PO donne sul totale delle PO	16,67%	16,67%	16,67%	
% donne occupate sul totale del personale	60,00%	60,00%	59,00%	
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	50,00%	<b>0,00%</b>
Indici di assenza				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
Malattia + Ferie + Altro	17,13%	18,14%	19,84%	
Malattia + Altro	4,80%	4,72%	7,18%	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 + IRAP + mensa+ vestiario + polizze vita polizza) (da costo lordo Corte C.)	€ 2.396.030,03	€ 2.205.661,42	€ <b>2.417.702,65</b>	
Spesa per la formazione (stanziato) (2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010) (peg 685 +fuori vincolo da	€ 4.375,00	€ 7.561,00	€ <b>12.606,92</b>	
Spesa per la formazione (Impegnato)	€ 4.217,60	€ 7.104,92	€ <b>6.919,51</b>	

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
<b>1. Spesa personale su spesa corrente</b>				
Spesa complessiva personale	27,04%	24,48%	25,73%	<b>#DIV/0!</b>
Spese Correnti				
<b>2. Spesa media del personale</b>				
Spesa complessiva personale	€ 39.512,37	€ 37.390,43	€ 40.335,38	<b>#DIV/0!</b>
Numero dipendenti				
<b>3. Spesa personale pro-capite</b>				
Spesa complessiva personale	€ 191,03	€ 176,14	€ 158,89	<b>€ 0,00</b>
Popolazione				
<b>4. Rapporto popolazione su dipendenti</b>				
Popolazione	207	212	254	<b>#DIV/0!</b>
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
Numero dirigenti	1,42%	1,26%	1,24%	<b>#DIV/0!</b>
Numero dipendenti				
<b>6. Rapporto dipendenti su PO</b>				
Numero dipendenti	7,56	8,72	8,88	<b>#DIV/0!</b>
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
Spesa per formazione impegnata	96,40%	93,97%	54,89%	<b>#DIV/0!</b>
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
Spesa per formazione	€ 69,55	€ 120,44	€ 115,44	<b>#DIV/0!</b>
Numero dipendenti				
<b>9. Spesa formazione su spesa personale</b>				
Spesa per formazione	0,18%	0,32%	0,29%	<b>#DIV/0!</b>
Spesa complessiva personale				

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI CIVILI E DI SUPPORTO						
Servizio		SERVIZI DEMOGRAFICI						
Ufficio/Centro di Costo		UFFICIO CIMITERIALE						
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
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	20	-36,17%	0,00%
N. cellette concesse	16	10	29	18	20	20	9,09%	0,00%
N. tombe concesse	5	2	8	5	1	1	-80,00%	0,00%
N. loculi richiesti	38	27	29	31	20	20	-36,17%	0,00%
N. cellette richieste	16	10	29	18	20	20	9,09%	0,00%
N. tombe richieste	5	2	5	4	1	1	-75,00%	0,00%
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	32	0	11	20	20	87,50%	0,00%
N. esumazioni da effettuare (PROGRAMMATE)	0	32	0	11	20	20	87,50%	0,00%
N. aree occupate (CONCESS. AREE TRENT. E CAMPO COMUNE)	23	23	36	27	20	20	-26,83%	0,00%
N. sepolture autorizzate	122	134	95	117	85	85	-27,35%	0,00%
N. sepolture richieste	122	134	95	117	85	85	-27,35%	0,00%
N° ore totali apertura							#DIV/0!	
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (gg)	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 79.986,27	€ 71.513,58	€ 75.896,87	€ 75.798,91	€ 76.462,14	€ 75.938,39	0,18%	-0,68%
di cui: Costo personale coinvolto	€ 21.083,69	€ 23.222,15	€ 24.687,06	€ 22.997,63	€ 21.717,67	€ 21.717,67		
Proventi cimiteriali di competenza (peg 760/761/812/)	€ 138.300,92	€ 120.091,36	€ 121.610,00	€ 126.667,43	€ 125.500,00	€ 125.500,00	-0,92%	0,00%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
Luigi Zizzari	D	15%	Tipo		Costo		Nominativo	
			APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI					
Marina Fiore	C	5%						
Andrea Versino	B	5%						
Maria Luisa Allais	C	5%						
Elisa D'Ischia	B	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/56 h )				96,43%	96,43%	96,43%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				101,86%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione sepolture (n. sepolture effettuate/ n. sepolture richieste)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)				12,00	12	12	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-€ 4,06	-€ 3,92	-€ 3,96	-€ 0,04	NOOK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				167,11%	164,13%	165,27%	1,13%	OK
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0	0	0	OK
Analisi del risultato								

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 2								
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani								
Finalità del Processo								
Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.								
Stakeholder								
Anziani assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527	12.516	12.516		
N° domande accolte (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	200,00	200,00	200,00	€ 200,00	200	200	0,00%	0,00%
N° domande ricevute (trasp.luoghi cura-spesa a casa-sogg. Marino)	210,00	210,00	210,00	€ 210,00	210	210	0,00%	0,00%
N. servizi di trasporto fruiti dai cittadini	1250,00	1250,00	1100,00	€ 1.200,00	1.100	1.100		
N° anziani presenti sul territorio								
N° utenti di iniziative ricreative (settimanali)	350,00	350,00	400,00	€ 366,67	400	400	9,09%	0,00%
N. iniziative ricreative realizzate (ballo, corsi UNI 3)	14	14	15	€ 14,33	15	15	4,65%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 31.282,75	€ 39.648,49	€ 36.595,35	€ 35.842,20	€ 40.128,32	€ 40.071,63	11,80%	-0,14%
di cui : Costo personale coinvolto	€ 21.476,48	€ 28.826,95	€ 28.701,77	€ 26.335,07	€ 28.701,77	€ 28.701,77	8,99%	0,00%
Proventi di competenza	€ 150,74	€ 0,00	€ 786,47	€ 312,40			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
			TRASPORTO CITTADINI PRESSO STRUTTURE SANITARIE		PUBBLICA ASSISTENZA VALMESSA			
Laura Frola	C	37%						
Aldo Castelli	D	10%						
Giovanni Trombadore	D P.O.	5%						
Mattia Vella	C	25%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				95,24%	95,24%	95,24%	0,00%	OK
% 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
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				0,87%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 179,21	€ 200,64	€ 200,36	-€ 0,28	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo-provento di competenza/ popolazione)				€ 2,84	€ 3,21	€ 3,20	-€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
La riduzione del numero dei trasporti, a parità di utenti iscritti al servizio, è dovuta al fatto che dal mese di luglio l'Amministrazione comunale ha previsto una compartecipazione dell'utenza pari a € 5,00 per ogni singolo viaggio. Ciò ha determinato un contenimento, in particolare per quelle istanze esaudibili autonomamente.								
Il differenziale tra le domande accolte e quelle ricevute è dovuto al fatto che non tutte le domande ricevute avevano i requisiti per poter essere ammesse al beneficio.								
Le iniziative ricreative sopra indicate sono i corsi settimanali dell'UNITRE e l'attività di Ballo Anziani con cadenza trisettimanale (da dicembre 2014 un pomeriggio settimanale di ballo aggiuntivo).								
Il costo del processo è riferito esclusivamente alle voci sopra indicate e non tiene conto degli eventuali contributi in quanto già previsti nel processo n.18.								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2016	
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		<div>AMMINISTRATIVA</div> <div>Attività Economiche e Produttive</div>							
Processo 3									
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali									
Finalità del Processo									
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia									
Missione - Visione dell'Ente									
Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, con particolare interesse per la realtà di Corso Torino (anche attraverso l'incentivazione di forme collaborative ed associative tra gli operatori in loco che promuovano iniziative commerciali e non commerciali in grado di svolgere funzione di "attrattori" e di volano per le attività commerciali).									
Stakeholder									
Esercizi commerciali - Attività Produttive									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12.527	12.516	12.516			
N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo	124	116	132	124	120	120	0	0	
N° denunce di inizio attività/domande presentate	126	118	135	126	125	125	0	0	
N° attività economiche presenti sul territorio	1.346	1.302	1.298	1.315	1.250	1.250	0	0	
Nuove attività economiche insediate	89	64	91	81	80	80	0	0	
Attività economiche cessate	107	106	98	104	100	105	0	0	
N° commercio di vicinato	172	153	156	160	150	150	0	0	
N° attività commerciali ( inclusi gli ambulanti)	152	152	166	157	150	150	0	0	
N. attività produttive eccetto le industriali ( artigiani, pubblici esercizi, agricoltori, strutture ricettive, agenzie d'affari, noleggi,sale giochi, discoteche, acconciatori-estetisti)	185	192	195	191	180	180	0	0	
N. fiere organizzate	3	3	3	3	3	3	0	0	
N. espositori delle fiere	496	495	440	477	400	400	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	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	121.272,72	122.699,29	111.263,94	118.411,98	125.861,36	124.461,09	0	0	
di cui: Costo personale coinvolto	84.848,41	81.729,97	81.273,33	82.617,24	81.273,33	€ 81.273,33	0	0	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Bonavero Sandra	D2	100%	SPORTELLINO UNICO				COMUNITA' MONTANA		
Butera Patrizia	C3	100%							
Trombadore Giovanni	D4	20%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di domande con esito positivo (N° denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ N° denunce di inizio attività/domande presentate)					98,15%	96,00%	96,00%	0,00%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					6,18%	6,40%	6,40%	0,00%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					7,88%	8,00%	8,40%	0,40%	NOOK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					102,34%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					1,52%	1,44%	1,44%	0,00	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					47,22%	47,22%	47,22%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 9,45	€ 10,06	€ 8,89	-€ 1,17	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									



							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMBIENTE ENERGIA						
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /biennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12.516		
t. raccolta differenziata	3290,33	3252,00	3431,79	3324,71	3380,00	3400,00	2,26%	0,59%
t. totale RSU raccolti	1971,33	2181,00	2061,00	2071,11	2086,16	2080,00	0,43%	-0,30%
t. Sfinci verdi comunali raccolti	587,87	580,00	719,00	628,96	500,00	600,00	-4,60%	20,00%
Mq sfalci di verde comunali da effettuare	40000,00	90000,00	96000,00	96000,00	96,00	96,00	-99,90%	0,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	85,00	190,00	183,00	186,50	100,00	100,00	-46,38%	0,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)	15,00	6,00		3,00	5,00	5,00	66,67%	0,00%
Totale t. rifiuti (RSU + differenziata)	5545,65	5532,00	5605,00	5560,88	5400,00	5480,00	-1,45%	1,48%
N° utenze servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	6672,00	6450,00	6593,00	6571,67	6318,00	6330,00	-3,68%	0,19%
N° controlli effettuati	60,00	57,00		28,50	15,00	15,00	-47,37%	0,00%
Kmq. Territorio	24,23	24,23	24,23	24,23			-100,00%	#DIV/0!
N° illeciti ambientali accertati	4,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N° passaggi raccolta alla settimana	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
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%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo (costo complessivo interventi nel campo ecologico da costi in processo)	€ 2.932.402,61	€ 3.493.853,38	2.456.933,69	€ 2.961.063,23	€ 2.387.592,99	€ 2.370.026,16	3,27%	-0,74%
di cui:							-100,00%	#DIV/0!
a) Costo personale coinvolto	€ 80.285,76	€ 117.015,11	€ 49.713,87	€ 82.338,25	€ 53.823,87	€ 53.823,87	-97,67%	0,00%
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	€ 2.382.126,00	3,79%	-0,98%
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	€ 2.382.126,00	3,03%	-0,98%
di cui:							#DIV/0!	#DIV/0!
TARSU /TARES	€ 1.921.029,50	€ 2.222.382,87	€ 2.206.989,62	€ 2.116.800,66	€ 2.228.000,00	€ 2.228.000,00	5,25%	0,00%
contr. M.I.U.R. per raccolta rifiuti scuole	€ 8.107,17	€ 8.105,96	€ 8.105,96	€ 8.106,36	€ 8.106,00	€ 8.106,00	0,00%	0,00%
contributi per raccolta differenziata	€ 99.082,36	€ 60.000,00	€ 104.708,64	€ 87.930,33	€ 146.020,00	€ 146.020,00	66,06%	0,00%
altro	€ 112.929,09	€ 96.871,85	€ 88.067,27	€ 99.289,40	€ 23.600,00		-100,00%	-100,00%
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 7.000,00			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata	€ 775.950,84	€ 960.379,43	900.556,45	€ 878.962,24	901.000,00	901.000,00	2,51%	0,00%
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	60	60		30,00			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	189	150		75,00			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo		Costo		Nominativo	
Caligaris Paolo	D	20%	RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO (compreso costo discarica)				ACSEL SPA	
Anseli Irene	D	10%	SERVIZI CONSORTILI				CADOS	
Facciolo Liliana	D	15%						
Paradisi Mauro	D	10%	SMALTIMENTO SFALCI VERDE PUBBLICO				VARI	
Belmondo Gabriella	D	10%						
Bruna Borca	C	50%						
Bindolini Andrea	C	20%						

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% raccolta differenziata</b> (ql. raccolta differenziata / Totale ql rifiuti )	59,79%	<b>62,59%</b>	<b>62,04%</b>	-0,55%	<b>NOOK</b>
<b>% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi</b> (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi / N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)	1,61%	<b>5,00%</b>	<b>5,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Produzione rifiuti pro capite</b> (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)	0,85	<b>0,85</b>	<b>0,87</b>	0,01	<b>NOOK</b>
<b>n. medio di controlli ambientali per km</b> (n. controlli effettuati/ kmq territorio)	1,18	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</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>

performance

Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	10,50	6,00	6,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio QI (costo del processo/ q.l. totali raccolti)	€ 412,72	€ 442,15	€ 432,49	-€ 9,66	OK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	100,74%	€ 1,00	€ 1,00	79,83%	NOOK
Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti (provento/N° utenze servizio raccolta rifiuti)	€ 351,83	€ 380,77	€ 376,32	-€ 4,45	OK
Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	-€ 1,36	-€ 1,45	-€ 0,97	€ 0,48	NOOK
Costo per q.l. delle raccolta differenziata (costi differenziata / q.l. smaltiti da differenziata)	€ 264,37	€ 266,57	€ 265,00	-€ 1,57	OK
Indicatori di Qualità					
% di intervento su disservizi segnalati (n. interventi effettuati/ n. disservizi segnalati)	250,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. reclami	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<p>si evidenzia una nuova attività prima gestita dal numero verde ACSEL: contatto coi cittadini per nuove consegne contenitori rifiuti, riparazioni, sostituz serrature, e problematiche e criticità varie - in precedenza</p>					

colui il  
processo

										ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA									
Processo 5											
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica											
Finalità del Processo											
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi, assegni di studio) secondo criteri di qualità e di professionalità.											
Stakeholder											
Studenti, famiglie ed insegnanti											
Indici											
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione		12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516				
N° alunni materne ed elementari		790	799	810	800	810	810	1,29%		0,00%	
N° alunni materne, elementari e medie		1090	1114	1130	1111	1150	1150	3,48%		0,00%	
N° domande refezione scolastica accolte		720	770	683	724	700	700	-3,36%		0,00%	
N° domande refezione scolastica presentate		720	770	683	724	700	700	-3,36%		0,00%	
N° Utenti refezione scolastica (comprensivi personale docente)		770	810	710	763	740	740	-3,06%		0,00%	
N° pasti		91000	87000	85143	87.714,33	90000	90000	2,61%		0,00%	
N° morosi refezione scolastica (*)		70	75	110	85	100	100	17,65%		0,00%	
N° domande per assegni di studio assistite (presentate) (**)		163	230	135	176	120	120	-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	80	80	4,80%		0,00%	
N° domande presentate trasporto scolastico		71	81	77	76	80	80	4,80%		0,00%	
N° morosi trasporto scolastico		0	0	1	0	0	0	-100,00%		#DIV/0!	
N° km percorsi		44000	44000	44000	44000,00	44000	44000	0,00%		0,00%	
Popolazione 3-13 anni		1667			556			-100,00%		#DIV/0!	
N° domande centri estivi accolte		237	230	212	226	212	212	-6,33%		0,00%	
N° domande centri estivi presentate		249	250	250	250	250	250	0,13%		0,00%	
N° Morosi centri estivi		0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		#DIV/0!	
N° nonni vigili per assistenza entrata -uscita scuole		0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		#DIV/0!	
N° utenti servizio Pedibus		0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		#DIV/0!	
Indici di Tempo											
Indici di Costo/Provento											
Costo del processo		746.846,43	€ 733.432,96	€ 720.051,31	733.443,57	€ 754.990,32	€ 804.897,58	9,74%		6,61%	
di cui Costo personale coinvolto		130.733,25	€ 146.194,25	€ 139.011,68	138.646,39	€ 139.011,68	€ 139.011,68	0,26%		0,00%	
Proventi di competenza refezione scolastica (da S.D.I.)		239.580,86	219.223,36	€ 218.288,93	225.697,72	€ 233.000,00	€ 263.000,00	16,53%		12,88%	
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	€ 513.127,00	-0,71%		0,00%	
Proventi di competenza trasporto scolastico (da S.D.I.)		13.154,87	5.614,25	€ 5.543,89	8.104,34	€ 4.500,00	€ 3.000,00	-62,98%		-33,33%	
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	€ 99.686,00	-29,86%		-20,05%	
Proventi di competenza centri estivi (da S.D.I.)		12.662,50	11.470,00	€ 13.065,00	12.399,17	€ 13.100,00	€ 13.100,00	5,65%		0,00%	
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	€ 53.419,00	2,15%		0,00%	
Spesa di competenza per assegni di studio					-			#DIV/0!		#DIV/0!	
€ contributi da Enti terzi (peg 272/276/366)		16.484,42	28.204,34	€ 1.468,26	15.385,67	€ 28.600,00	€ 28.600,00	85,89%		0,00%	
Indici di Qualità											
N. reclami		0	0	0	0,00	0		#DIV/0!		#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo		Nominativo			
Mattia Vella	C	65%		VIGILANZA IGIENICO-SANITARIA				RICCIO DANIELA			
Aldo Castelli	D	20%		FORNITURA PASTI A SC.ELEM. (FINO 3/11/2013)				EUTOURIST			
Luisella Ceretta	C	10%		TRASPORTI SCOLASTICI				A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.			
Ines Giorda	D	15%		VEICOLAZIONE PASTI				LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE			
Giovanni Trombadore	D (P.O.)	3%		SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE (fino anno scol. 2012/2013)				PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS			
Elena Cimaz	B	100%		SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE				BIOSFERA scs			
				Gestione Centro Estivo ragazzi				Coop. ANIMATORI SPORTIVI arl			
Daniele Durando	B	100%		SCODELLAMENTO E PULIZIA REFETTORI				LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE			
Raffaella Ierardi	B	100%									
Antonietta Mele	B (part-time)	100%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESTO			
% di utilizzo della refezione scolastica (N° domande refezione scolastica accolte /alunni)				90,58%	86,42%	86,42%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste di assegni di studio (domande accolte per assegni di studio/ domande presentate per assegni di studio.)				30,87%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% utilizzo del trasporto scolastico (domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)				6,87%	6,96%	6,96%	0,00%	OK			
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				90,65%	84,80%	84,80%	0,00%	OK			
% utilizzo del centro estivo (n.domande accolte c.e/ popolazione 3-13 anni)				40,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				8,31%	10,08%	10,08%	0,00%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura della refezione scolastica				43,67%	45,41%	51,25%	5,85%	OK			
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)				€ 5,89	€ 5,70	€ 5,70	€ -	OK			
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti				€ 677,01	€ 693,41	€ 693,41	€ -	OK			
Spesa unitaria per assegni di studio (spesa di competenza)/ N° domande per assegni di studio accolte				€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				5,70%	3,61%	3,01%	-0,60%	OK			
Costo al Km del trasporto scolastico (spesa di competenza/km percorsi)				€ 3,23	€ 2,83	€ 2,27	-€ 0,57	OK			
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				23,71%	24,52%	24,52%	0,00%	OK			
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. domande accolte c.e.)				€ 231,04	€ 251,98	€ 251,98	€ -	OK			
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi diversi)/ popolazione				€ 37,67	€ 38,01	€ 39,72	€ 1,71	NOOK			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità											
n. reclami				0,00	0,00	0,00	0,00%	OK			
Analisi del risultato											
Il differenziale tra domande accolte e domande presentate per il centro estivo è legato alla capienza della sede del centro. Il differenziale delle domande ricevute e domande accolte per gli assegni di studio è legato alla completezza della documentazione presentata. Le percentuali di gradimento indicate si riferiscono a: 1) Servizio mensa: tutte le commissioni mensa (in cui sono rappresentati genitori e insegnanti) esprimono discreto gradimento nelle riunioni periodiche. 2) Centri estivi: sono stati fatti sondaggi che in passato hanno indicato un alto gradimento. Il centro estivo di Avigliana è il meno caro della Valle di Susa, il più lungo e quello con il programma più ampio. (*) Il dato sulla morosità è legato alla perdurante crisi economica. Si può affermare che, mediamente, nel corso di 12 mesi le morosità riferite all'anno scolastico precedente tendono a rientrare in alta percentuale e si riaprono sugli stessi soggetti sull'anno scolastico successivo. (**) Nel 2013 è cambiata la normativa regionale che ha informatizzato completamente le procedure. Gli utenti hanno presentato le istanze direttamente alla Regione (procedura online). Il settore effettua assistenza alle famiglie per le suddette presentazioni. Non è rilevabile il dato degli accoglimenti in quanto di competenza regionale. (***) come sopra.											

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b>						
Servizio		<b>Servizi Demografici</b>						
Ufficio/Centro di Costo		<b>Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE</b>						
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
Ore apertura settimanale	19,25	19,25	19,25	19,25	19,25	19,25	0,00%	0,00%
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	0,00%	0,00%
N. utenti allo Sportello	5891,00	3019,00	2300,00	11210,00	2000,00	2000,00	-82,16%	0,00%
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	2894,00	3817,00	2200,00	2970,33	2200,00	2200,00	-25,93%	0,00%
N. pratiche residenza	700,00	799,00	810,00	769,67	800,00	800,00	3,94%	0,00%
N. pratiche di Stato Civile	400,00	406,00	469,00	425,00	450,00	450,00	5,88%	0,00%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	664,00	520,00	620,00	601,33	600,00	600,00	-0,22%	0,00%
n. certificati	4680,00	4337,00	5964,00	4993,67	5000,00	5000,00	0,13%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 141.698,73	€ 175.789,86	€ 165.647,42	€ 161.045,34	€ 173.066,87	€ 170.946,73	6,15%	-1,23%
di cui Costo personale coinvolto	€ 121.810,00	€ 149.911,93	€ 140.402,90	€ 137.374,94	€ 142.640,78	€ 142.640,78	3,83%	0,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Maria Luisa Allais	C	95%						
Marina Fiore	C	95%						
Andrea Versino	B	75%						
Paola Macario	C	100%						
Elisa D'Ischia	B	70%						
Luigi Zizzari	D	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				53,47%	53,47%	53,47%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				0,24	0,18	0,18	0,00%	OK
n. utenti medi allo sportello (n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)				1119,88%	199,80%	199,80%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 12,86	€ 13,83	€ 13,66	-€ 0,17	OK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 54,22	€ 78,67	€ 77,70	-€ 0,96	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 32,25	€ 34,61	€ 34,19	-€ 0,42	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità <b>POLIZIA LOCALE</b>								
Processo 7								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
Stakeholder								
Cittadini e utenti della strada								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527	12516	12.516		
Km strade territorio	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	13000,00	-2,97%	0,00%
N. ore vigilanza sul territorio	10920,00	10140,00	10000,00	10353,33	10000,00	10000,00	-3,41%	0,00%
N. ore di attività di controllo stradale	7.280	6760,00	6650,00	6896,67	6650,00	6650,00	-3,58%	0,00%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni in orario 7-19	585,00	451,00	644,00	560,00	650,00	650,00	16,07%	0,00%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19)	350,00	239,50	222,00	270,50	240,00	240,00	-11,28%	0,00%
n. ore vigilanza plessi scolastici	360,00	360,00	428,00	382,67	430,00	430,00	12,37%	0,00%
N. agenti - ATTIVITA' ULTRONEA (A ROTAZIONE)	21,00	21,00	22,00	21,33	25,00	25,00	17,19%	0,00%
n. ore attività complessive annuali - ATTIVITA' ULTRONEA	1768,00	1872,00	1260,00	1633,33	1150,00	1150,00	-29,59%	0,00%
N. ore di attività di controllo stradale - ATTIVITA' ULTRONEA	702	1077,00	670,00	816,33	610,00	610,00	-25,28%	0,00%
N. ore servizi in funzione di manifestazioni 7-19 - ATTIVITA' ULTRONEA	496,00	593,00	430,00	506,33	395,00	395,00	-21,99%	0,00%
N. ore di vigilanza serale (dopo ore 19) - ATTIVITA' ULTRONEA	237,00	202,00	160,00	199,67	145,00	145,00	-27,38%	0,00%
N. sinistri	40,00	41,00	48,00	43,00	45,00	45,00	4,65%	0,00%
N. sinistri con feriti	15,00	16,00	13,00	14,67	13,00	13,00	-11,36%	0,00%
N. controlli C.d.S.	12376,00	11492,00	11300,00	11722,67	11000,00	11000,00	-6,16%	0,00%
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	567,00	799,00	782,00	716,00	900,00	900,00	25,70%	0,00%
N. violazioni globali al C.d.S.	2160,00	1908,00	1857,00	1975,00	2000,00	2000,00	1,27%	0,00%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	33,00		27,00	20,00	27,00	27,00	35,00%	0,00%
Popolazione 25-64 anni	7206,00	7124,00	7160,00	7163,33	7180,00	7200,00	0,51%	0,28%
N. interventi di Protezione Civile richiesti	98,00		74,00	57,33	74,00	74,00	29,07%	0,00%
N. interventi di Protezione Civile effettuati	98,00		74,00	57,33	74,00	74,00	29,07%	0,00%
N. controlli su attività edilizia (inclusi quelli su cantieri)	45,00	35,00	26,00	35,33	25,00	25,00	-29,25%	0,00%
N. notizie di reato attività edilizie	12,00	5,00	1,00	6,00	2,00	2,00	-66,67%	0,00%
N. controlli attività produttive	245,00	287,00	300,00	277,33	300,00	300,00	8,17%	0,00%
N. attività produttive	1346,00	1302,00	1298,00	1315,33	1300,00	1300,00	-1,17%	0,00%
N. controlli in materia ambientale e regolamentare	170,00	200,00	175,00	181,67	175,00	175,00	-3,67%	0,00%
N. sanzioni in materia ambientale e regolamentare e attività produttive	22,00	38,00	39,00	33,00	40,00	40,00	21,21%	0,00%
N. controlli extra CDS complessivi	460,00	487,00	501,00	482,67	500,00	500,00	3,59%	0,00%
N. sanzioni extra CDS complessive	33,00	43,00	40,00	38,67	40,00	40,00	3,45%	0,00%

Comune di Avigliana

N. notifiche effettuate	1429,00	1302,00	903,00	1211,33	900,00	900,00	-25,70%	0,00%
N. atti di polizia giudiziaria	225,00	177,00	166,00	189,33	160,00	160,00	-15,49%	0,00%
N. pubblicazioni all'albo pretorio	1525,00	1551,00	1722,00	1599,33	1500,00	1500,00	-6,21%	0,00%
N. esposti e segnalazioni ricevuti	60,00	26,00	40,00	42,00	40,00	40,00	-4,76%	0,00%
N. esposti e segnalazioni gestiti	60,00	26,00	40,00	42,00	40,00	40,00	-4,76%	0,00%
<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	€ 193.160,00		3,16%
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	€ 10.150,00	33,45%	0,00%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie	€ 28.478,44	€ 19.616,67	€ 95.895,32	€ 47.996,81	€ 25.000,00	€ 20.000,00	-58,33%	-20,00%
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	€ 17.386,90	2,80%	-3,23%
<b>Costo del processo</b>	€ 605.408,87	€ 657.896,63	€ 656.122,74	€ 639.809,41	€ 720.691,48	€ 705.178,05	10,22%	-2,15%
<b>di cui Costo personale coinvolto</b>	€ 459.964,29	€ 442.890,92	€ 433.056,75	€ 445.303,99	€ 433.056,75	€ 433.056,75	-2,75%	#RIF!
<b>Indici di Qualità</b>								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	7,00	7,00	3,00	5,67	3,00	3,00	-47,06%	0,00%
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Carmelo Romeo	D4	100%	supporto servizi vigilanza territoriale in convenzione		vigili esterni**
Vanni Combetto	D2	100%	gestione servizio contravvenzioni		Maggioli Spa
Monica Blandino	C4	100%	visure telematiche		Motorizzazione civile
Paola Guiffre	C3	100%			
Barbara Actis Alesina	C2	100%	vigilanza ambientale		
Alessandro Marcolongo	C2	100%	supporto attività gestione viabilità x manifestazioni		Gruppo protezione civile
Daniela De Gregorio	C3	100%	canile consortile		ACSEL Spa
Elda Barbara Combetto	C2	100%			
Mihaela Hordilă	C1	100%	salvaguardia pubblica		corpo volontari VVF
Paolo Giordano	B3	100%			
Antonietta Sgobbo	C4	100%			

INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Vigilanza stradale (n. ore di attività di controllo stradale / n. ore attività complessive pl)						51,47%	51,15%	51,15%	0,00%	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%	53,04%	0,00%	
Presidio manifestazioni diurne (n. ore servizi manifestazini diurne / n. ore attività complessive)						4,18%	5,00%	5,00%	0,00%	
Presidio manifestazioni diurne attività ultronea (n. ore servizi manifestazini diurne a.u./ n. ore attività complessive a.u.)						31,00%	34,35%	34,35%	0,00%	
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)						2,61%	2,40%	2,40%	0,00%	OK
Presidio serale attività ultronea (n. ore serali a.u./ n. ore di vigilanza sul territorio a.u.)						12,22%	12,61%	12,61%	0,00%	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	1,65	0,00%	OK
n. medio di ore controllo stradale per km (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)						68,28	65,84	65,84	0,00%	OK
Indice di sicurezza stradale (n. sinistri con feriti/ n. sinistri)						0,34	0,29	0,29	0,00%	OK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)						36,25%	45,00%	45,00%	0,00%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)						1445,42	1390,67	1390,67	0,00%	OK
% di abusivismo accertato extra cds (n. abusi accertati extra cds/ n. controlli effettuati extra cds)						8,01%	8,00%	8,00%	0,00%	OK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)						21,08%	23,08%	23,08%	0,00%	OK
% abusivismo attività edilizia (n. notizie di reato attività edilizia/ n. controlli attività edilizie)						16,98%	8,00%	8,00%	0,00%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)						0,28%	0,38%	0,38%	0,00%	NOOK
Efficacia della Protezione Civile (N. intrventi di Protezione Civile effettuati/ N. interventi di Protezione Civile richiesti)						100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di intervento su chiamata (min) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)						10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)						60,00	60,00	60,00	0,00	OK



Comune di Avigliana

<b>Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive</b> (esclusi tempi di terzi)	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>	<b>96,58 €</b>	€ 0,03	<b>NOOK</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>	<b>253,75 €</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	€ 34,68	<b>€ 39,81</b>	<b>38,50 €</b>	-€ 0,01	<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>	<b>- €</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>	<b>0,15%</b>	0,00%	<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%	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato					

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 8								
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani								
Finalità del Processo								
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo								
Stakeholder								
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
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	400,00	45,45%	0,00%
N° presenze annue complessive (centro aggregazione giovani) (*)	2000,00	0,00	1750,00	875,00	1.750,00	1.750,00	100,00%	0,00%
N° giornate apertura al pubblico (*)	60,00	0,00	70,00	35,00	70,00	70,00	100,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (include 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	€ 255.272,53	-38,56%	-1,74%
di cui Costo personale coinvolto	€ 12.619,37	€ 11.870,90	€ 11.730,84	€ 12.073,70	€ 11.730,84	€ 11.730,84	-2,84%	0,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 31.710,00		€ 4.959,00	€ 12.223,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Aldo Castelli	D	15%						
Luisella Ceretta	C	15%	gestione ex IPIM				Comunità Montana	
Giovanni Trombadore	D (P.O.)	1%	gestione asilo nido				Comunità Montana	
			Gestione politiche giovanili				coop. sociale Orso arl	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
n. medio di accessi per potenziale utente (n. accessi annui complessivi del servizio informagiovani informalavoro / N° giovani residenti (15-25 anni))				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	25,00	0,00	OK
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)				9,59%	19,18%	19,18%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))				€ 1.510,87	€ 649,47	€ 638,18	-€ 11,29	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 32,19	€ 20,76	€ 20,40	-€ 0,36	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

(\*) Il Centro Giovani è stato chiuso a partire dal primo gennaio 2016 e si prevede la riapertura nel mese di settembre 2016. I dati relativi all'Informagiovani/informalavoro riguardano un'apertura trisettimanale per 12 mesi all'anno. L'Informagiovani/informalavoro è stato trasferito nel corso del 2014 nei locali del Centro Commerciale Le Torri.

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI- AMMINISTRATIVA						
Processo 9								
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
n. immobili locati	22	23	23	23	25	25	10,29%	0,00%
n. totale immobili locabili	31	33	33	32	31	31	-4,12%	0,00%
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	2	20,00%	0,00%
n. richieste concessioni pervenute (TOSAP permanente)	2	2	1	2	2	2	20,00%	0,00%
n. autorizzazioni rilasciate (x 2015 = n. 112 per TOSAP varia)(altro 97) (x2016 TOSAP presunte = 115)	233	201	209	214	220	220	2,64%	0,00%
n. richieste autorizzazioni pervenute (x 2015 = n.1142 per TOSAP varia di cui 2 con diniego)	241	203	211	218	210	220	0,76%	4,76%
N. totale immobili di proprietà disponibili	61	61	61	61	61	61	0,00%	0,00%
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								
Costo del processo ( costi di gestione eccetto manutenzioni)	316.107,84	310.583,70	303.558,76	310.083,43	369.686,46	341.153,91	10,02%	-7,72%
di cui Costo personale coinvolto	92.307,30	96.977,48	118.508,04	102.597,61	124.331,12	124.331,12	21,18%	0,00%
provento complessivo locazione ( peg 800/820/821)	96.413,03	100.588,53	98.348,54	98.450,03	119.772,00	119.272,00	21,15%	-0,42%
Valore complessivo immobili (edifici + terreni)	€ 29.083.807,00	€ 29.083.807,00	29083807	€ 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 netto	€ 546.091,75	€ 471.084,56	€ 440.236,61	€ 485.804,31	€ 658.673,00	€ 1.221.009,00	151,34%	85,37%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
Paolo Calligaris	D	30%	gestione servizio idrico/ fognario	€ 0,00	GRUPPO SMAT			
Mauro Paradisi	D	5%	gestione centro "La fabbrica"	€ 0,00	Fondazione Casa di carità arti e mestieri/			
Liliana Facciolo	D	25%	gestione campeggio	€ 0,00	Gest Camp			
Bindolini Andrea	C	60%	spazi pubblicitari	€ 0,00	AVIP Spa - HI COM SRL			
Gabriella Belmondo	C	10%	casa per ferie	€ 0,00	assoc. Pplaf			
Borca Bruna	C	10%	centro nautico	€ 0,00	centro velico Avigliana a.s.d.			
Belmondo Gabriella	C	10%	distribuzione Gas	€ 0,00	Soc.Italiana per il gas			
Susanna Mollar	D	10%						
Michele Bonaudo	C	100%						
Livia Solimeno	C	10%						
Giovanni Trombadore	D	20%						
Ines Giorda	D	15%						
Aldo Castelli	D	15%						
Piera Nembrini	C	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				70,10%	80,65%	80,65%	0,00%	OK
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				98,17%	104,76%	100,00%	-4,76%	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	-€ 79,83	-€ 47,17	OK
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. immobili locati )				€ 4.343,38	€ 4.790,88	€ 4.770,88	-€ 20,00	NOOK
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 5.083,33	€ 6.060,43	€ 5.592,69	-€ 467,75	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%	357,91%	179,73%	OK
Indicatori di Qualità								
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)				37,16%	40,98%	40,98%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 10								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
Utenti iscritti	5374	5599	5816	5596	6000	6000	7,21%	0,00%
N. frequentatori biblioteca (*)	5050	5500	6300	5617	6500	6500		
N. prestiti (**)	14666	17464	17258	16463	18000	18000	9,34%	0,00%
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	25000	8,30%	0,00%
n. prestiti con prenotazione on line (**)	800	900	1150	950	1500	1500	57,89%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 72.452,82	€ 77.230,38	€ 71.556,60	€ 73.746,60	€ 75.635,46	€ 65.347,85	-11,39%	-13,60%
di cui Costo personale coinvolto	€ 52.990,53	€ 50.571,84	€ 49.714,86	€ 51.092,41	€ 49.714,86	€ 49.714,86	-2,70%	0,00%
Spesa acquisto libri	€ 3.996,05	€ 5.989,82	€ 3.595,19	€ 4.527,02	€ 4.000,00	€ 3.600,00	-20,48%	-10,00%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Gabriella Pioppa	B	100%						
Aldo Castelli	D	5%						
Andrea Massola	A-P.TIME	100%						
Luisella Ceretta	C	10%						
Giovanni Trombadore	D ( P.O.)	1%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di fruitori (Utenti iscritti/popolazione)				44,67%	47,94%	47,94%	0,00%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)				2,94	3,00	3,00	0,00	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK
% Prenotazione on-line (solo dal 2010) (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				5,77%	8,33%	8,33%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 4,48	€ 4,20	€ 3,63	-€ 0,57	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 5,89	€ 6,04	€ 5,22	-€ 0,82	OK
% di incidenza degli investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/Costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	€ -	OK
% di incidenza degli investimenti per libri (Spesa acquisto libri/Costo del processo)				6,14%	5,29%	5,51%	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
La Biblioteca Civica di Avigliana è la più ricca di libri di tutta la Valle di Susa in dotazione libraria, osserva il maggior orario di apertura, offre il servizio di consultazione internet per gli utenti, effettua il prestito interbibliotecario e concede il prestito anche ai cittadini di altri comuni .								
(*) Il numero dei fruitori è stato calcolato conteggiando gli utenti della biblioteca che si recano presso la sede ed effettuano nella medesima la lettura di libri e periodici senza richiederne il prestito.								
(**) Dal 2014 la Biblioteca è entrata in SBAM.								

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Processo 11								
Gestire la comunicazione istituzionale								
Finalità del Processo								
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
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%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 43.411,32	€ 40.485,96	€ 45.380,36	€ 43.092,55	€ 44.114,25	€ 46.577,74	8,09%	5,58%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.556,83	€ 7.051,90	€ 6.958,35	€ 7.189,03	€ 6.958,35	€ 6.958,35	-3,21%	0,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Luisella Ceretta	C	15%	fornitura servizio SMS (**)				B.J. Consulting srl	
Ines Giorda	D	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di diffusione del giornalino periodico (N. copie dei notiziari inviate/ popolazione)				14,64%	43,94%	43,94%	0,00%	OK
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				47,50	70,83	70,83	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 3,44	€ 3,52	€ 3,72	€ 0,20	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Continuano ad aumentare in modo esponenziale le pubblicazioni sul sito ufficiale del Comune, sulla pagina facebook, sulla pagina dell'Ufficio di Informazione Turistica e su Google Calendar (quest'ultimo a uso interno).								
(*) Il servizio SMS è stato soppresso.								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2016
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	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
Kmq territorio	23,25	23,25		15,50	23,25			
Mq recupero edifici esistenti **	1246,00	1785,00		1010,33	1200,00		-100,00%	-100,00%
Mq nuove edificazioni **	2871,00	758,00		1209,67	1200,00		-1,00	-1,00
N. piani attuativi approvati	0,00	2,00	3,00	1,67	2,00		-1,00	-1,00
N. piani attuativi presentati	0,00	2,00	0,00	0,67	3,00		-1,00	-1,00
N. varianti parziali	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-1,00	-1,00
N. varianti strutturali	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00		-1,00	#DIV/0!
N° aree concesse ***	2,00	2,00		1,33	3,00		-1,00	-1,00
N° aree edificabili totali *	155,00	155,00		103,33	154,00		-1,00	-1,00
N. unità operative del processo	1,40			0,47			-1,00	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)(gg)	0,00	17,00		5,67	30,00		-1,00	-1,00
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		-1,00	-1,00
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	107529,24	103.009,08	110.773,33	107.103,88	130.138,24	115.510,99	0,08	-0,11
di cui Costo personale coinvolto	65643,25	64.414,99	63.872,89	64.643,71	63.872,89	63.872,89	-0,01	0,00
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	10.000,00	-0,31	-0,67
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luca Rosso	D2	80	aggiornamento e manutenzione cartografica		NEMEA SISTEMI SRL			
Andrea Callegari	C3	20						
Dario Beltrame	C2	10						
Laura Neirotti	C3	20						
Pelle Patrizia	C3	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				83,52%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				35,87%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				250,00%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% implementazioni al PRGC vigente (varianti strutturali + varianti parziali)				133,33%	1,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	0,00	-30,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)				15,67	90,00	0,00	-90,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,55	€ 10,40	€ 9,23	-€ 1,17	OK
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								

							ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>ECONOMICO FINANZIARIA</div> <div>Servizio contabilità e bilancio</div>							
Processo 13									
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato									
Finalità del Processo									
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge									
Stakeholder									
Amministratori/Funzionari									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.543	12.522	12516	12.527	12516	12516			
n. variazioni di capitoli di bilancio (da stampa elenco var.peg comp+plur. + nel 2012 tutti peg x revisione globale a seguito elez.) (nel 2014 variazioni + riclassificazione PEG)	359	1077	1383	940	500	500	-46,79%	0,00%	
n. tot. Capitoli (da estr.excel rendiconto) (x 2014= 349 E + 582 S)	814	931	835	860	745	800	-6,98%	7,38%	
n. correzioni effettuate (inizio rilev. nel 2011)	87	138	98	108	100	100	-7,12%	0,00%	
n. atti pervenuti (delibere/ determine/buoni ord. e econ./atti liq)	1.826	1732	1481	1.680	1700	1700	1,21%	0,00%	
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari)	2.397	1832	1965	2.636	2000	2200	-16,54%	10,00%	
totale delibere	384	422	375	394	410	400	1,61%	-2,44%	
N° richieste evase (inizio rilev. nel 2011)	1.020	1013	1022	0	1000	1000	#DIV/0!	0,00%	
N° richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)	1.028	1018	1030	0	1000	1000	#DIV/0!	0,00%	
N° dipendenti del processo	4	4	4	4	4	4	4,35%	11,11%	
N. fatture movimentate	2.352	2000	2420		2100	2050			
Numero mandati emessi	5.389	4849	5089	5.109	4850	4850	-5,07%	0,00%	
Numero reversali emesse	5.745	4950	6610	5.768	5100	5200	-9,85%	1,96%	
Numero impegni registrati (N. righe dettaglio impegni da peg sicra)	2.061	2192	2102	2.118	1850	1900	-10,31%	2,70%	
Numero accertamenti registrati	665	2031	1395	1.364	1500	1600	17,33%	6,67%	
N. dipendenti totali (COMPRESO SEGRETARIO)	59,75	60	66	62	60	60	-3,10%	0,00%	
N. complessivo movimentazioni	16.212,00	16022	17616	14359	15400	15600	8,64%	1,30%	
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	2,00	2,50	2,00	2,17	2,50	2,50	15,38%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	96,00	98,00	98,00	97,33	96,00	98,00	0,68%	2,08%	
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tenuto c/ anche dei tempi di tesoreria)(NEL 2014 ATTIVAZIONE NUOVE PROCEDURE INFORMATICHE/ NEL 2015 ORDINATIVO INFORMATICO)	5,00	5,00	3,50	4,50	4,00	4,00	-11,11%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (da stampa AP fino 2013 / da 2014 da file piattaforma)	52,00	54,66	53,00	53,22	52,00	50,00	-6,05%	-3,85%	
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%	
Indici di Costo									
Costo del processo	263.558,01	213.313,94	185.652,31	220.841,42	469.766,37	551.840,29	149,88%	17,47%	
di cui Costo personale coinvolto	152.548,35	147.023,71	145.467,48	148.346,51	145.467,48	145.467,48	-1,94%	0,00%	
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	4.993,62	3.203,00	3.037,62	3.744,75	5.000,00	5.000,00	33,52%	0,00%	
Spese correnti	8.860.700,38	9.008.834,59	9.397.844,13	9.089.126,37	10.285.652,15	10.756.066,34	18,34%	4,57%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Vanna Rossato	D	70%	SERVIZIO TESORERIA				UNIRISCOSSIONI SPA		
Susanna Mollar	D	75%	GESTIONE FISCALE IRAP - IVA				ENTI REV SRL		
Clara Santin	C	50%	TENUTA CC/ POSTALI				POSTE ITALIANE Spa		
Livia Solimeno	C	65%	Riscossione coattiva a ruolo				EQUITALIA Spa		
Cristina Bussi	C	100%	RISCOSSIONE COATTIVA NO RUOLO				POSTE TRIBUTI Spa		
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)					109,26%	67,11%	62,50%	-4,61%	OK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)					6,41%	5,88%	5,88%	0,00%	OK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)					6,19%	6,00%	6,67%	0,67%	OK
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)					3745,91	4277,78	3900,00	-377,78	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)					2,17	2,50	2,50	-	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					9733,33%	9600,00%	9800,00%	200,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)					5	4	4	0	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)					53	52	50	-2	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (gg)					10	10	10	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)					€ 17,63	€ 37,53	€ 44,09	€ 6,56	NOOK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. dipendenti totali)					€ 3.566,75	€ 7.829,44	€ 9.197,34	€ 1.367,90	NOOK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)					0,04%	0,05%	0,05%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
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							
Processo 14								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni								
Stakeholder								
Persone in difficoltà economica e sociale								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
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	470	-6,62%	0,00%
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	20	3,45%	0,00%
N° borse lavoro/ cantieri lavoro attivate	13	18	14	15	14	14	-6,67%	0,00%
N° domande sostegno locazione accolte	0	31	61	31	61	61	98,91%	0,00%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	0	31	62	31	62	62	100,00%	0,00%
N. soggetti beneficiari contributi	513	400	430	448	430	430	-3,95%	0,00%
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%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%
Ore di apertura sportello	20,45	20,45	20,45	20,45	20,45		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	30,00	30,00	0,00	20,00	30,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 761.184,15	€ 1.011.883,93	€ 1.321.136,17	€ 1.031.401,42	€ 1.724.036,70	€ 2.216.025,89	114,86%	28,54%
di cui Costo personale coinvolto	€ 26.567,16	€ 28.755,90	€ 28.330,52	€ 27.884,53	€ 28.330,52	€ 28.330,52	1,60%	0,00%
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali	€ 516.608,05	€ 583.878,87	€ 727.529,31	€ 609.338,74	€ 147.692,10	€ 129.821,10	-78,69%	-12,10%
importo contributi erogati (2014/2015/progetto SPRAR // da 2016 in macroaggr.servizi))	€ 566.084,35	€ 799.173,54	€ 205.315,50	€ 523.524,46	€ 189.947,10	€ 172.126,10	-67,12%	-9,38%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 49.476,30	€ 215.294,67	€ 248.672,98	€ 171.147,98	€ 944.855,00	#####	742,72%	52,65%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Laura Frola	C	30%	informagiovani				Comunità Montana	
Aldo Castelli	D	5%	gestione fondo sociale morosità				A.T.C. - Agenzia territoriale casa	
Luisella Ceretta	C	10%						
Giovanni Trombadore	D P.O.	15%	ASSISTENZA SOCIALE E/O DOMICILIARE				CONISA VALLE SUSÀ	
Mattia Vella	C	10%	borse lavoro/tirocini in campo sociale				vari	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				116,39%	77,75%	75,42%	-2,33%	NOOK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro (N° borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate )				77,59%	70,00%	70,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				98,92%	98,39%	98,39%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				56,81%	56,81%	0,00%	-0,57%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi gg				30,00	30,00	0,00	-30,00%	NOOK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				20,00	30,00	0,00	0	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 37.394,60	€ 9.045,10	€ 8.196,48	€ 848,62	OK
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)				€ 73.671,53	€ 82.096,99	€ 105.525,04	€ 23.428,06	NOOK
Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti- somma trasferita al CONISA)/ popolazione)				€ 40,79	€ 62,25	€ 61,82	€ 0,44	OK
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)				16,59%	54,80%	65,09%	10,28%	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il differenziale tra domande accolte e benefici erogati è determinato dal fatto che non tutte le domande presentate avevano i requisiti per la ammissibilità ai benefici.								
(*) 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.								

Obiettivo di processo										ANNO	2016
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE									
		Servizio Contabilità, tributi e polizia locale									
Processo 15											
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative											
Finalità del Processo											
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini											
Stakeholder											
Amministratori/ Contribuenti											
Indici											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2015	Atteso 2016	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	12.543	12522	12516	12527	12516	12516					
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	1300	-20,97%	-7,14%			
N. contribuenti (ICI/ TARSU/IMU/TARES/TASI/TARI)	26361	26450	26497	26436	26500	26500	0,24%	0,00%			
N. morosi ICI	78		173	84	50		-100,00%	-100,00%			
n. Contribuenti ICI	1000	1000		667	50		-100,00%	-100,00%			
N. morosi IMU (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO	100	100	118	106	100	100		0,00%			
n. Contribuenti IMU (CAMPO AGGIUNTO)	6489	5100	4310	5300	4350	4400		1,15%			
N. morosi TARES (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2013)	1547	1500	2000	1682	1000	700		-30,00%			
n. Contribuenti TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)	6700	6500	2000	5067	1000	750		-25,00%			
N. morosi TARI(CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2014)		1500	1052	851	1500	1500		0,00%			
n. Contribuenti TARI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)		6450	6593	4348	6600	6600		0,00%			
N. morosi TASI (CAMPO AGGIUNTO)- PRESUNTO (DA 2014)		380	45	142	200	100		-50,00%			
n. Contribuenti TASI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)		5878	5559	3812	200	100		-50,00%			
Totale recupero evasione ICI (solo attività accertamento)	27094	€ 42.494,10	€ 50.482,01	40023	€ 30.000,00	€ 5.000,00	-87,51%	-83,33%			
Totale Entrate ICI (compresa ordinaria)	48336	€ 47.977,13	€ 64.212,68	53509	€ 30.000,00	€ 5.000,00	-90,66%	-83,33%			
Totale entrate IMU (CAMPO AGGIUNTO)	1995106	€ 2.106.472,89	€ 2.268.669,49	2123416	€ 2.542.000,00	€ 2.596.000,00		2,12%			
Totale recupero evasione TARSU / TARES / TARI (solo attività accertamento e solo importi a bilancio))	157012	€ 533.619,35	€ 284.913,88	325182	€ 76.400,00	€ 100.000,00	-69,25%	30,89%			
Totale Entrate TARSU /TARES (compresa ordinaria)	90589	€ 533.619,35	€ 23.277,49	215829	€ 76.400,00	€ 100.000,00	-53,67%	30,89%			
Totale entrate imposta pubblicitaria (compartecipazione gettito)	40750	€ 42.000,00	€ 40.281,95	41011	€ 60.000,00	€ 60.000,00	46,30%	0,00%			
Totale entrate TARES (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2013)	2086960		9.968,10	698976	-	-	-100,00%	#DIV/0!			
Totale entrate TARI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)		€ 2.226.462,83	€ 2.197.021,52	1474495	€ 2.236.106,00	€ 2.236.106,00	51,65%	0,00%			
Totale entrate TASI (CAMPO AGGIUNTO) (DA 2014)		€ 1.122.013,49	€ 1.124.302,61	748772	€ 40.000,00	€ 40.000,00	-94,66%	0,00%			
N. sanzioni a ruolo	289	0	271	187			-100,00%	#DIV/0!			
N. sanzioni emesse	2182	1951	1897	2010			-100,00%	#DIV/0!			
N. verbali incassati (non rilevabile da parte del comando polizia locale)	0	645	645	430			-100,00%	#DIV/0!			
N. verbali emessi	567	799	782	716			-1	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)	170	160	156	162	200	200	0	0			
Indici di Costo /Provento											
Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))+ TASI-TARI (DA 2014)	€ 3.074.794,98	€ 5.300.854,88	€ 4.838.668,78	€ 4.404.772,88	€ 4.500.000,00	€ 4.600.000,00	14,28%	1,06%			
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	€ 5.033.606,00	#RIFI	#RIFI			
Totale importo accertamenti di competenza (ICI )	€ 27.094,02	€ 47.977,13	€ 10.994,00	€ 28.688,38	€ 30.000,00	€ 5.000,00	-€ 0,83	-€ 0,83			
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	€ 2.596.000,00		€ 0,02			
Totale importo accertamenti di competenza (TASI) - campo aggiunto		€ 1.122.013,49	€ 1.124.302,61	€ 748.772,03	€ 40.000,00	€ 40.000,00		€ -			
Totale importo riscosso residui attivi -(FINO 2015=Titolo III cat.1,2) (DA 2016	€ 222.543,41	€ 300.616,11	€ 150.271,14	€ 224.476,89	€ 300.000,00	€ 320.000,00	€ 0,43	€ 0,07			
Totale importo residui attivi all'1 gennaio - Titolo III cat. 1,2-	€ 72.586,81	€ 406.265,37	€ 329.241,28	€ 269.364,49	€ 619.521,00	€ 620.000,00	€ 1,30	€ 0,00			
Costo del processo	€ 228.014,45	€ 287.247,18	€ 251.603,48	€ 255.621,70	€ 316.416,82	€ 285.326,16	€ 0,12	-€ 0,10			
di cui Costo personale coinvolto	€ 131.730,34	€ 130.378,66	€ 94.134,47	€ 118.747,82	€ 94.134,47	€ 94.134,47	-€ 0,21	€ -			
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	2000	€ 4,11	-€ 0,20			
N. crediti in sofferenza (esclusi ruoli Equitalia)	1219	1123	3560	1967,33	4000	4000	€ 1,03	€ -			
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 102.800,52	€ 81.500,75	€ 246.811,96	€ 143.704,41	€ 250.000,00	€ 250.000,00	€ 0,74	€ -			
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 103.709,52	€ 149.508,38	€ 366.605,75	€ 206.607,88	€ 274.400,00	€ 274.310,00	€ 0,33	-€ 0,00			
Indici di Qualità											
N. rettifiche effettuate (SUGLI EMESSI DELL'ANNO)	19	22	3	14,67	10	5	-€ 0,66	-€ 0,50			
N. avvisi di accertamento (EMESSI NELL'ANNO)	340	309	63	237,33	100	150	-€ 0,37	€ 0,50			
N. ricorsi accolti per l'ente (vinti nell'anno-comprese transazioni e/o mediazioni)	0	7	4	3,67	5	4	€ 0,09	-€ 0,20			
N. ricorsi andati a sentenza nell'anno	0	7	4	3,67	2	3	-€ 0,18	€ 0,50			
Totale ricorsi (gestiti in totale nell'anno, nuovi + pregressi) compresa mediazione	10	10	9	9,67	12	15	€ 0,55	€ 0,25			
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo								
SCAPPATURA Lucia	C	100%	Tipo		Costo		Nominativo				
CULCASTI Giuseppe	C	100%	gestione ordinaria ufficio TARSU/ TARI				ACSEL Spa				
DI MARIA Luciano	C	100%	procedura calcolo online IMU /TASI				ANUTEL				
ROSSATO Vanna	D	25%	assistenza attività tributaria				PUBBLICA srl				
MOLLAR Susanna	D	15%	riscossione coattiva a mezzo ingiunzione				POSTE TRIBUTI SCPA				
			gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/				ABACO SPA				
SOLIMENO Livia	C	25%	MEDIATORE				SEGRETARIO Generale				
SANTIN Clara	C	50%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO			

<b>% di morosità</b> (morosi/contribuenti )	6,22%	5,28%	4,91%	-0,38%	OK
<b>% di morosità ICI</b> (morosi/contribuenti )	12,55%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di incidenza recupero evasione ICI</b> (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	74,80%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>% di incidenza recupero evasione TARSU /TIA</b> (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)	150,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 41.010,60	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 0,00	OK
<b>Sanzioni a ruolo</b> (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)	9,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di recupero</b> (verbalizzati/incassati/verbalizzati emessi)	60,06%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	162,00	200,00	200,00	0,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)	€ 20,41	€ 25,28	€ 22,80	-€ 2,48	<b>NOOK</b>
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	77,01%	90,34%	91,39%	1,04%	<b>OK</b>
% riscossione accertamenti ICI (riscossione diretta) (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	139,51%	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi - Titolo III cat.1,2- / totale importo residui attivi all'1 gennaio - Titolo III cat.1,2)	83,34%	48,42%	51,61%	3,19%	<b>OK</b>
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	19,89%	62,50%	50,00%	-12,50%	<b>NOOK</b>
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	69,55%	91,11%	91,14%	0,03%	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate / n. avvisi di accertamento)	6,18%	10,00%	3,33%	-6,67%	<b>OK</b>
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ N. ricorsi andati a sentenza nell'anno)	100,00%	250,00%	133,33%	-116,67%	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<p>commento sintetico sui risultati</p>					

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		URBANISTICA						
Processo 16								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
h apertura settimanale	15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
N. istanze di PdC presentate	110	132	102	114,67	110		-100,00%	-100,00%
N. istanze di PdC rilasciate	112	86	75	91,00	110		-100,00%	-100,00%
N. Istanze Parco presentate	7	5	3	5,00	6		-100,00%	-100,00%
N. Istanze Parco rilasciate	6	3	3	4,00	5		-100,00%	-100,00%
N. Istanze Vincolo Idrogeologico presentate	11	8	8	9,00	8		-100,00%	-100,00%
N. Istanze Vincolo Idrogeologico evase	11	8	8	9,00	8		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti evase	186	154	200	180,00	150		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti ricevute	186	154	200	180,00	150		-100,00%	-100,00%
N° controlli DIA ,SCIA, ED LIB	250	221	266	245,67	210		-100,00%	-100,00%
N° DIA ,SCIA, ED LIB presentate	250	221	266	245,67	210		-100,00%	-100,00%
N° idoneità alloggio	6,00	5,00	10,00	7,00	6,00		-100,00%	-100,00%
N° CdU richiesti	65,00	78,00	70,00	71,00	75,00		-100,00%	-100,00%
N° CdU rilasciati	65,00	78,00	70,00	71,00	75,00		-100,00%	-100,00%
N° istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	164,00	169,00	133,00	155,33	160,00		-100,00%	-100,00%
N° istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	164,00	169,00	133,00	155,33	160,00		-100,00%	-100,00%
n° titoli abilitativi rilasciati o perfezionati (Pdc, DIA, SCIA, ED LIB)	362	307	341	336,67	310		-100,00%	-100,00%
n. sopralluoghi	27	29	25	27,00	30		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
Tempo medio rilascio CdU (gg)	4	4	4	4,00	4		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	48	45	45	46,00	45		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	8	8	8	8,00	8		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	50	55	55	53,33	55		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Parco(in gg)	30	60	60	50,00	60		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio Vincolo Idrogeologico(in gg)	30	60	60	50,00	60		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 133.385,30	€ 133.385,30	€ 145.083,20	€ 137.284,60	€ 152.723,61	€ 148.840,02	8,42%	-2,54%
di cui Costo personale coinvolto	€ 129.775,75	€ 129.775,75	€ 121.211,27	€ 126.920,92	€ 121.211,27	€ 121.211,27	-4,50%	0,00%
Contributi di costruzione	€ 772.332,42	€ 772.332,42	€ 571.240,07	€ 705.301,64	€ 630.000,00	€ 1.900.000,00	169,39%	201,59%
€ sanzioni (tardato pag.oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	€ 15.154,75	€ 15.154,75	€ 18.596,00	€ 16.301,83	€ 11.075,00	€ 5.603,00	-65,63%	-49,41%
Indici di Qualità								
n. ricorsi di edilizia	0	0		0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego	0	0		0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
Luca Rosso	D2	20%						
Andrea Callegari	C3	80%						
Dario Beltrame	C2	90%						
Laura Neirotti	C3	80%						
Pelle Patrizia	C3	90%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				41,67%	41,67%	0,00%	-0,42	NOOK
% soddisfazione delle richieste ( Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				126,01%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				125,00%	120,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB / n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di evasione istanze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)				10,00	10,00	0,00	-0,10	OK
Tempo medio rilascio CdU (gg)				4,00	4,00	0,00	-0,04	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)				46,00	45,00	0,00	-0,45	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)				8,00	8,00	0,00	-0,08	OK
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)				53,33	55,00	0,00	-0,55	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)				€ 228,55	€ 268,41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Contributo medio di costruzione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 2.094,96	€ 2.032,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)				2,31%	1,76%	0,29%	-€ 0,01	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 10,96	€ 12,20	€ 11,89	-€ 0,31	OK
Indicatori di Qualità								
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Processo 17								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all' handicap								
Stakeholder								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	15.216	13427,00	12516	12516		
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	31	-3,13%	0,00%
N° alunni	1090	1114	1130	1111	1150	1150	3,48%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (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	€ 129.822,80	31,65%	48,95%
di cui Costo personale coinvolto	€ 7.512,03	€ 7.229,18	€ 7.094,84	€ 7.278,68	7.094,84	€ 7.094,84	-2,53%	0,00%
Importo finanziamento accertato	€ 15.111,20		€ 7.839,00	€ 7.650,07			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Aldo Castelli	D	10%	SERVIZI SOSTEGNO SCOL. ALL'HANDICAP				vari	
Giovanni Trombadore	D P.O.	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				3,33	3,55	3,55	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 6,88	€ 0,00	€ 0,00	€ -	OK
Costo pro capite del processo (processo/ popolazione)				€ 7,34	€ 6,96	€ 10,37	€ 3,41	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
(*) 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.								

							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	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12510	12510		
N. domande contributi accolte (****)	70	76	125	90	125	125	38,38%	0,00%
N. domande contributi presentate ammissibili (****)	70	76	125	90	125	125	38,38%	0,00%
N. domande patrocinio accolte (****)	75	76	125	92	125	125	35,87%	0,00%
N. domande patrocinio ammissibili (****)	75	76	125	92	125	125	35,87%	0,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	5	3	3	4	3	3	-18,18%	0,00%
N° impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)	9	9	9	9	9	9	0,00%	0,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi(idem c.s.)	450	450	450	450	450	450	0,00%	0,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)	450	450	450	450	450	450	0,00%	0,00%
n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)	5600	5600	6000	5733	6000	6000	4,65%	0,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	215	215	235	222	235	235	6,02%	0,00%
N. iniziative organizzate sul territorio	240	215	235	230	235	235	2,17%	0,00%
N. iniziative culturali (comunali)	115	120	163	133	163	163	22,86%	0,00%
N. iniziative sportive (comunali)	30	25	16	24	16	16	-32,39%	0,00%
N. iniziative turistiche (comunali)	60	65	56	60	56	56	-7,18%	0,00%
n. iniziative energetiche-ambientali (comunali) (*)	12	7		6			-100,00%	#DIV/0!
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%
N° partecipanti iniziative turistiche	20000	20000	20000	20000	20000	20000	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Importo contributi complessivamente erogati (int. 5 servizi 5-6-7)	€ 104.135,00	€ 101.586,48	€ 106.961,91	€ 104.227,80	€ 74.140,00	€ 69.026,00	-33,77%	-6,90%
Costo processo	€ 220.592,69	€ 215.914,98	€ 215.960,74	€ 217.489,47	€ 244.797,04	€ 244.452,68	12,40%	-0,14%
di cui Costo personale coinvolto	€ 43.245,73	€ 47.187,15	€ 43.730,98	€ 44.721,29	€ 61.540,41	€ 61.540,41	37,61%	0,00%
Costo complessivo delle iniziative culturali (int. 1-2 serv. 5)(da 2016 =missione 5 MACRO 3)	€ 85.364,45	€ 21.498,29	€ 25.737,81	€ 44.200,18	€ 162.154,00	€ 160.371,60	262,83%	-1,10%
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	€ 31.260,00	1011,83%	-0,22%
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	€ 43.016,00	302,52%	1,18%
Costo complessivo delle iniziative energetiche-ambientali (PEG 7631+7561)	€ 1.619,42	1848,4	1198,69	€ 1.555,50	€ 1.393,00	€ 353,70	-77,26%	-74,61%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Luisella Ceretta	C	40%						
Aldo Castelli	D	20%						
Laura Frola	C	33%	ufficio promozione turistica (****)				(****)	
Giovanni Trombadore	D P.O.	12%						
Borca Bruna	C	20%	museo ex dinamitificio (*****)				(*****)	
Caligaris Paolo	D	10%	impianti sportivi settori tennis, calcetto, beach volley		€ 0,00		Bongiovanni Teresio	
Belmondo Gabriella	D	20%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	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%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Grado di sostegno comunale</b> (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )	96,38%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Partecipazione media alle iniziative culturali</b> (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )	166	135	135	0	OK
<b>Partecipazione media alle manifestazioni sportive</b> (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )	169	250	250	0	OK
<b>% di efficacia delle manifestazioni</b> (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	367,21%	367,71%	367,71%	0,00%	OK
<b>Tasso di accesso agli impianti sportivi</b>	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>% degli impianti dati in convenzione</b>	40,74%	33,33%	33,33%	0,00%	OK
<b>% utilizzo settimanale impianti sportivi</b> (utenti degli impianti sportivi / popolazione)	45,77%	47,96%	47,96%	0,00%	OK
<b>Partecipazione media alle iniziative turistiche</b> (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )	331	357	357	0	OK
<b>Capacità attrattiva</b>	771,67%	799,36%	799,36%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio erogazione contributo (gg)</b>	30,00	30,00	0,00	-30,00%	OK
<b>Tempo medio erogazione patrocinio (gg)</b>	7,00	7,00	0,00	-7,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Valore medio contributi erogati</b> (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte )	€ 1.153,81	€ 593,12	€ 552,21	-€ 40,91	NOOK
<b>Costo per partecipante delle iniziative culturali</b> (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )	€ 2,01	€ 7,37	€ 7,29	-€ 0,00	OK
<b>Costo per partecipante delle manifestazioni sportive</b> (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )	€ 0,70	€ 7,83	€ 7,82	-€ 0,00	OK
<b>Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche</b> (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turist	€ 0,53	€ 2,13	€ 2,15	€ 0,00	NOOK
<b>Grado di autofinanziamento</b> (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00%	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)	€ 17,36	€ 19,57	€ 19,54	-€ 0,03	NOOK
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato</b>					
<p>gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.</p> <p>2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato/organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione tosap/utilizzo attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.) (***) Il numero delle domande di contributo accolte è stato integrato dai "contributi virtuali", corrispondenti all'esenzione del pagamento di un tributo altrimenti dovuto. Nel 2015 tutte le iniziative che hanno beneficiato di un contributo finanziario o virtuale sono contemporaneamente state patrocinate.</p> <p>3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci.</p> <p>(*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.</p> <p>(**) Tutte le iniziative che si svolgono sul territorio di Avigliana sono a libero accesso e quindi non è rilevabile un numero preciso di partecipanti. Il numero totale è calcolato su una media ponderata. La popolazione turistica non può essere considerata solo quella derivante dall'attività alberghiera, in quanto il territorio comunale è oggetto di massicci flussi turistici durante i weekend,dalla vicina Torino, con permanenza in giornata.</p> <p>(****) E' stato aggiudicato l'appalto per la gestione dell'Ufficio Turistico</p> <p>(*****) In attesa di appalto da parte dell'Area Lavori Pubblici</p>					



							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 comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12.516	12.516		
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	770	600	342	471	300	300	-36,31%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	770	600	342	471	300	300	-36,31%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	380	160	307	234	200	200	-14,35%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	380	160	307	234	200	200	-14,35%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	1.350	1.229	1.043	1.136	1.000	1.000	-11,97%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	1.350	1.229	1.043	1.136	1.000	1.000	-11,97%	0,00%
N. richieste intervento pervenute	1.400	1.400	1.043	1.222	1.400	1.400	14,61%	0,00%
N. richieste intervento evase	1.400	1.400	1.043	1.222	1.400	1.400	14,61%	0,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	270	414		207	270	270	30,43%	0,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	270	332		166	250	250	50,60%	0,00%
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	21	38		19	18	18	-5,26%	0,00%
Km strade del patrimonio	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	90.000	201,34%	0,00%
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	53	0,00%	0,00%
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	90	12,50%	-10,00%
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.368.475,37	€ 1.360.753,93	€ 1.558.766,19	€ 1.429.331,83	€ 1.514.951,78	€ 1.480.699,49	3,59%	-2,26%
di cui Costo personale coinvolto	€ 271.845,81	€ 256.508,99	€ 261.514,41	€ 263.289,74	€ 232.486,40	€ 232.486,40		
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 95.106,00	€ 101.008,14	€ 72.034,62	€ 89.382,92	€ 80.000,00	€ 80.000,00	-10,50%	0,00%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili (DA 2016 PEG 1955/2080/3441/3520/4301/4880/4920/5220/5260/5460/5463)	€ 97.784,00	€ 115.145,00	€ 100.385,03	€ 104.438,01	€ 74.927,90	€ 73.006,20	-30,10%	-2,56%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica (peg 7200)	€ 133.000,00	€ 134.460,00	€ 126.680,76	€ 131.380,25	€ 80.000,00	€ 80.000,00	-39,11%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE	€ 133.160,00	€ 144.800,00	€ 165.000,00	€ 165.000,00	€ 165.000,00	€ 165.000,00	0,00%	0,00%
Valore complessivo immobili di proprietà (solo edifici)	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	0,00%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 99.903,00	€ 198.553,00	€ 101.174,85	€ 133.210,28	€ 117.000,00	€ 105.000,00	-21,18%	-10,26%
Spesa programmata per manutenzioni stradali (Peg 6960/7000)	€ 100.600,00	€ 212.000,00	€ 133.554,22	€ 148.718,07	€ 102.028,20	€ 138.098,20	-7,14%	35,35%
Costo segnaletica (peg 6940/6941/7001/7060)	€ 48.400,00	€ 38.000,00	€ 29.515,95	€ 38.638,65	€ 18.799,60	€ 18.799,60	-51,35%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 202.311,00	€ 213.328,00	€ 170.733,54	€ 195.457,51	€ 200.000,00	€ 200.000,00	2,32%	0,00%
Spesa programmata per manutenzioni verde peg 7002=	€ 202.330,00	€ 226.000,00	€ 175.080,00	€ 201.136,67	€ 198.400,00	€ 200.000,00	-0,57%	0,81%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica (peg 7200/ 7220)	€ 470.683,49	€ 479.460,00	€ 471.680,76	€ 473.941,42	€ 440.560,00	€ 440.560,00	-7,04%	0,00%
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	1.638	1.814	1.400	1.607	1.400	1.400	-12,88%	0,00%
N. interventi effettuati	1.638	1.732	1.330	1.531	1.330	1.330	-13,13%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Caligaris Paolo	D	20%						
Irene Anselmi	D	35%						
Mauro Paradisi	D	45%						
Liliana Facciolo	D	20%						
Gabriella Belmondo	C	50%						
Bindolini Andrea	C	10%						
Borca Bruna	C	5%						
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 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% di manutenzione immobili</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>% di manutenzione delle strade</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>% di manutenzione delle aree verdi</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Efficacia del processo</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	80,19%	92,59%	92,59%	0,00%	OK
<b>Copertura manutenzioni stradali</b> (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	119,80%	119,80%	119,80%	0,00%	OK
<b>% di km serviti da illuminazione pubblica</b> (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	51,98%	51,98%	51,98%	0,00%	OK
<b>Verde pubblico</b> (mq verde/mq territorio)	0,19%	0,39%	0,39%	0,00%	OK
<b>Verde procapite</b> (mq verde/popolazione)	2,38	7,19	7,19	0,00	OK
<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%	33,33%	30,00%	-0,03%	OK
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)</b>	15	15	15	0	OK
<b>Tempo medio sopralluogo (gg)</b> (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	5	5	5	0	OK
<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%	106,77%	109,58%	2,81%	OK
<b>Costo medio manutenzione ordinaria al mq</b> (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 21,96	€ 19,65	€ 19,65	€ -	OK
<b>% risorse destinate alle manutenzioni stradali</b> (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	89,57%	114,67%	76,03%	-38,64%	NOOK
<b>Costo chilometrico</b> (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.318,91	€ 1.158,42	€ 1.039,60	-€ 118,81	NOOK
<b>Costo medio della segnaletica per km</b> (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 382,56	€ 186,13	€ 186,13	€ -	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo processo/popolazione)	€ 114,10	€ 121,04	€ 118,30	-€ 2,74	OK
<b>Costo medio verde pubblico per mq</b> (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 6,54	€ 2,22	€ 2,22	€ -	OK
<b>Costo medio dell'illuminazione pubblica per km</b> (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 9.027,46	€ 8.391,62	€ 8.391,62	€ -	OK
<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%	0,32%	0,32%	0,00%	OK
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	104,96%	105,26%	105,26%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>					
<p>con riferimento allo standard complessivo sul triennio gli interventi giudicabili in ritardo, pur ridotti rispetto al precedente processo, sono giustificati dalla realizzazione, secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, in accorpamento per gruppi complessi ed omogenei di attività. pasquali, natalizie).</p> <p>* la differenza fra il numero di interventi richiesti ed evasi è dovuta al fatto per un singolo intervento attuato corrispondon più richieste pervenute da parte di diversi soggetti</p>					

							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE						
Processo 20								
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
N. manutenzioni straordinarie immobili effettuate (collaudate)	1	5	2	2,67	2	1	-62,50%	-50,00%
N. manutenzioni straordinarie immobili programmate (da programmazione triennale e non)	0	3	1	1,33	4	3	125,00%	-0,25
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	102	99	91	97,33	90	90	-7,53%	0,00%
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	102	99	91	97,33	90	90	-7,53%	0,00%
N. nuove opere realizzate (collaudate)	6	4	1	3,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	0	1	0	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere realizzate Calore	15	0	0	0,00	0	0	#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	2	-71,43%	0,00%
N. progettazioni totali	3	12	12	9,00	2	2	-77,78%	0,00%
Indici di Tempo								
N. interventi realizzati in ritardo	10	0	8	6,00	8	6	0,00%	-25,00%
N. interventi programmati	6	0	6	4,00	94	94	2250,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 176.043,67	€ 139.456,85	€ 93.077,17	€ 136.192,56	€ 129.424,57	€ 91.884,56	-32,53%	-29,01%
di cui Costo personale coinvolto	€ 138.739,14	€ 131.320,98	€ 75.595,76	€ 115.218,63	€ 76.161,25	€ 76.161,25	-33,90%	0,00%
Importo destinato nuove opere di competenza (COMPRESI INT. A SCOMPUTO/RIACCERTI)	€ 97.179,00	€ 0,00	€ 1.285.492,98	€ 460.890,66	€ 2.720.307,52	€ 3.162.192,83	586,10%	16,24%
Importo Titolo II Bilancio	€ 1.481.186,00	€ 1.481.186,00	€ 5.125.424,77	€ 2.695.932,26	€ 3.210.667,21	€ 3.544.692,83	31,48%	10,40%
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 471.516,00	€ 471.516,00	€ 222.482,63	€ 388.504,88			-100,00%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 495.522,00	€ 495.522,00	€ 564.150,00	€ 518.398,00	€ 375.859,69	€ 382.500,00	-26,21%	1,77%
Indici di Qualità								
N° fascicoli tecnici opere	3,00			1,00	3	3,00	200,00%	0,00%
N° opere realizzate	12			4,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Irene Anselmi	D	55%						
Liliana Facciolo	D	40%						
Mauro Paradisi	D	40%						
Gabriella Belmondo	C.	10%						
Bindolini Andrea	C	10%						
Paolo Caligaris	D	20%						
Bruna Borca	C	15%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				101,35%	50,00%	33,33%	-16,67%	NOOK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				1100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				77,78%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				150,00%	8,51%	6,38%	-0,02%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 10,87	€ 10,34	€ 7,34	-€ 3,00	OK
% di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				17,10%	84,73%	89,21%	4,48%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				74,94%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

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

							ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO Servizio Personale							
Processo 21									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12.527	12.516	12.516			
N. unità operative del processo	1,29	1,24	1,24	1	1,24	1,24	-1,33%	0,00%	
N. unità operative	60	60	64	61	62	62	1,09%	0,00%	
N. ore straordinario remunerate	1.246	1.221	1.116	1.194	1.200	1.200	0,47%	0,00%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	942	968	939	950	940	940	-1,02%	0,00%	
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	88.000	0,06%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 109.423,08	€ 115.629,20	€ 79.332,87	€ 101.461,72	138.996,91	136.976,13	35,00%	-1,45%	
di cui Costo personale coinvolto	€ 52.719,64	€ 50.459,20	€ 49.862,29	€ 51.013,71	49.862,29	49.862,29	-2,26%	0,00%	
N. cedolini	942	968	939	950	940	940	-1,02%	0,00%	
Indici di Qualità									
N. posizioni organizzative	6	6	6	6	6	6	0,00%	0,00%	
N. variazioni-anomalie	660	550	600	600	550	500	-16,67%	-9,09%	
N. registrazioni	1580	1480	1560	1560	1400	1400	-10,26%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Rosa Brusin Carla	D	100%	ELABORAZIONE STIPENDI E ADEMPIMENTI CONNESSI		€ 5.220,00	ENTI SERVICE SRL			
Giorda Ines	D	15%	ASSISTENZA FISCALE STESURA MODELLO 730 DIPENDENTI		€ 2.635,00	ENTI REV SRL			
Rossato Vanna	D	5%							
Trombadore Giovanni	D	4%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					2,05%	2,00%	2,00%	0,00%	OK
Media abitanti per unità operative dell'ente (popolazione/n. unità operative)					204,24	201,87	201,87	0,00%	OK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)					1,36%	1,36%	1,36%	0,00%	OK
Rapporto tra posizioni organizzative e dipendenti (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)					10,22	6,60%	6,60%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					€ 106,84	€ 147,87	€ 145,72	-€ 2,15	OK
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione )					€ 8,10	€ 11,11	€ 10,94	-€ 0,16	OK
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 1.654,27	€ 2.241,89	€ 2.209,29	-€ 32,59	OK
Indicatori di Qualità									
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Segreteria ed Affari Generali						
Processo 22								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita, la comunicazione istituzionale e gli adempimenti normativi.								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527,00	12516	12516		
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	62,00	1,64%	0,00%
n. servizi di messaggistica attivati								
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	487,00	450,00	544,00	493,67	500,00	500,00	1,28%	0,00%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7.253,00	7.500,00	9.229,00	7.994,00	8000,00	8000,00	0,08%	0,00%
N. atti da archiviare	22.976,00	25.000,00	26.985,00	24.987,00	25000,00	25000,00	0,05%	0,00%
N. atti archiviati	22.976,00	22.000,00	26.985,00	23.987,00	25000,00	25000,00	4,22%	0,00%
N. atti archiviati digitalmente	6.893,00	6.000,00	26.985,00	13.292,67	25000,00	25.000,00	88,07%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 127.482,92	€ 170.867,03	150938,61	€ 149.762,85	€ 152.043,51	€ 166.075,65	10,89%	9,23%
di cui Costo personale coinvolto	€ 115.378,92	€ 112.270,10	110.786,25	€ 112.811,76	€ 110.786,25	€ 110.786,25	-1,80%	0,00%
Indici di Qualità								
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%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Ines Giorda	D	50%						
Katia Coscarelli	C	100%						
Piera Nembrini	C	80%						
Vincenza Petruzzellis	C	100%						
Giovanni Trombadore	D	14%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				5,68%	5,55%	5,55%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				6,18%	6,25%	6,25%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				96,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				55,42%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (gg) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)				7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo processo/n. unità operative)				€ 2.455,26	€ 2.452,31	€ 2.678,64	22632,48%	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione )				€ 11,96	€ 12,15	€ 13,27	112,11%	NOOK

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

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div> <div>Ced -Affari legali</div>						
Processo 23								
Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali								
Finalità del Processo								
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali								
Stakeholders								
Uffici comunali/ Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso 2016	Atteso 2017	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.543	12.522	12.516	12527	12516	12516		
N° postazioni hardware	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	0,00%	0,00%
N° servizi on line	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	60,00	60,00	64,00	61,33	62,00	62,00	1,09%	0,00%
N° dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,00%	0,00%
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	69,00	42,00	35,00	48,67	30,00	30,00	-38,36%	0,00%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	9,00	6,00	2,00	5,67	2,00	2,00	-64,71%	0,00%
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	1,00	1,00	0,67	1,00	1,00	50,00%	0,00%
N° totale pratiche legali	69,00	43,00	36,00	49,33	31,00	31,00	-37,16%	0,00%
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	26,00	16,00	16,00	19,33	20,00	20,00	3,45%	0,00%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	4,00	7,00	6,00	5,67	7,00	7,00	23,53%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 214.397,16	€ 146.732,04	185815,26	€ 182.314,82	€ 177.778,16	€ 170.380,01	-6,55%	-4,16%
di cui Costo personale coinvolto	€ 43.958,39	€ 44.233,37	39955,24	€ 42.715,67	€ 36.243,50	€ 36.243,50	-15,15%	0,00%
Costo connessione dati e fonia Fastweb							#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per incarichi legali	€ 86.030,36	€ 29.401,77	26783,44	€ 47.405,19	€ 57.801,14	€ 19.642,50	-58,56%	-66,02%
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 35.000,00	€ 6.665,00	2875,00	€ 14.846,67	€ 3.600,00	€ 3.600,00	-75,75%	0,00%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Luigi Zizzari	D	55%	Appalto gestione servizio informatico compreso sito				ArcNos snc	
			Incarichi legali				avvocati vari	
Andrea Versino	B	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa 2016	Performance attesa 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				91,30%	90,32%	90,32%	0,00%	OK
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line)				6,00	6,00	6,00	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)				1,55%	1,53%	1,53%	0,00%	OK
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				11,64%	6,67%	6,67%	0,00%	OK
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				1,35%	3,23%	3,23%	0,00%	OK
% di richieste di risarcimento accolte risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				(N° richieste di 29,31%	35,00%	35,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				10,00	10,00	10,00	0,00	OK



Indicatori di Efficienza Economica					
<b>Costo unitario del servizio</b> (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)	€ 2.972,52	<b>€ 2.867,39</b>	<b>€ 2.748,06</b>	-€ 119,33	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 14,55	<b>€ 14,20</b>	<b>€ 13,61</b>	-€ 0,59	<b>OK</b>
<b>Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni</b> (costo per servizi legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 974,08	<b>€ 1.926,70</b>	<b>€ 654,75</b>	-€ 1.271,95	<b>NOOK</b>
<b>Costo medio sostenuto per risarcimento danni</b> (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 2.620,00	<b>€ 514,29</b>	<b>€ 514,29</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità					
<b>% gradimento del servizio</b> (indagine interna)	#VALORE!	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Analisi del risultato					