

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

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

## **CARATTERISTICHE DELL'ENTE**

| Popolazione  |               |        |        |               |
|--|---------------|--------|--------|---------------|
| Descrizione  | 2013          | 2014   | 2015   | 2016          |
| Popolazione residente al 31/12                                     | 12.543        | 12.522 | 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

|                          |  |    |
|--------------------------|--|----|
| <b>Superficie in Kmq</b> |  | 23 |
| Frazioni                 |  | 2  |
| <b>Risorse idriche</b>   |  |    |
| Laghi                    |  | 2  |
| Fiumi                    |  | 2  |

## Viabilità

| Strade         |    | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|----|------|------|------|------|
| Statali        | Km | 3    | 3    | 3    | 3    |
| Provinciali    | Km | 18   | 18   | 18   | 18   |
| Comunali       | Km | 94   | 94   | 94   | 94   |
| Vicinali       | Km | 7    | 7    | 7    | 7    |
| Autostrade     | Km | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Tot. Km strade |    | 126  | 126  | 126  | 126  |

| STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI              |                        |                       |                        |                       |                        |                        |                 | ANNO        | 2016 |
|--|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------|-------------|------|
| 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         |                 |             |      |
| <b>Totale entrate</b>                                | <b>€ 10.614.379,38</b> | <b>€ 7.957.658,97</b> | <b>€ 11.991.082,31</b> | <b>€ 8.388.691,34</b> | <b>€ 15.960.280,52</b> | <b>€ 10.745.843,12</b> | <b>€ -</b>      | <b>€ -</b>  |      |
| Gestione delle Entrate                               |                        |                       |                        |                       |                        |                        |                 |             |      |
| Titoli   | 2013                   |                       | 2014                   |                       | 2015                   |                        | 2016            |             |      |
|  | Accertato              | Incassato             | Accertato              | Incassato             | Accertato              | Incassato              | Accertato       | Incassato   |      |
| 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         |                 |             |      |
| <b>Totale spesa</b>                                  | <b>€ 10.607.876,43</b> | <b>€ 7.540.588,74</b> | <b>€ 11.155.548,46</b> | <b>€ 7.438.928,75</b> | <b>€ 13.232.031,35</b> | <b>€ 9.268.430,98</b>  | <b>€ -</b>      | <b>€ -</b>  |      |
| Gestione delle Spese                                 |                        |                       |                        |                       |                        |                        |                 |             |      |
| Titoli   | 2013                   |                       | 2014                   |                       | 2015                   |                        | 2016            |             |      |
|  | Impegnato              | Pagato                | Impegnato              | Pagato                | Impegnato              | Pagato                 | Impegnato       | Pagato      |      |
| 1 - Spese corrente                                   | € 8.860.700,38         | € 6.770.210,07        | € 9.008.834,59         | € 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         |                 |             |      |
| <b>Totale spesa</b>                                  | <b>€ 10.607.876,43</b> | <b>€ 7.540.588,74</b> | <b>€ 11.155.548,46</b> | <b>€ 7.438.928,75</b> | <b>€ 13.232.031,35</b> | <b>€ 9.268.430,98</b>  | <b>€ -</b>      | <b>€ -</b>  |      |
| Gestione residui                                     |                        |                       |                        |                       |                        |                        |                 |             |      |
| Titolo   | 2013                   |                       | 2014                   |                       | 2015                   |                        | 2016            |             |      |
|  | ENTRATE                |                       | residui attivi         | riscossione           | residui attivi         | riscossione            | residui attivi  | riscossione |      |
| 1 Tributarie   | € 3.365.845,46         |                       | € 2.145.945,32         | € 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     |             |      |
| <b>Totale residui su entrate</b>                     | <b>€ 10.320.923,19</b> | <b>€ 3.890.667,29</b> | <b>€ 9.086.976,31</b>  | <b>€ 2.377.425,48</b> | <b>€ 4.676.920,55</b>  | <b>€ 2.173.584,13</b>  | <b>€ -</b>      | <b>€ -</b>  |      |
| Titolo   | 2013                   |                       | 2014                   |                       | 2015                   |                        | 2016            |             |      |
|  | SPESSE                 |                       | residui passivi        | pagamenti             | residui attivi         | 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        | € 1.009.582,67         | € 641.876,18           | € 617.757,37    |             |      |
| 3 Rimborso di prestiti                               |                        |                       | € 59.72,94             | € 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    |             |      |
| <b>Totale residui su spese</b>                       | <b>€ 13.768.318,09</b> | <b>€ 4.362.987,80</b> | <b>€ 9.129.984,95</b>  | <b>€ 2.850.031,62</b> | <b>€ 2.517.622,58</b>  | <b>€ 2.295.665,86</b>  | <b>€ -</b>      | <b>€ -</b>  |      |
| Indici per analisi finanziaria                       |                        |                       |                        |                       |                        |                        |                 |             |      |
| Descrizione  |                        | 2013                  | 2014                   |                       | 2015                   | 2016                   |                 |             |      |
| Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, catog. 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                       |                        | 2013                  | 2014                   | 2015                  | 2016                   |                        |                 |             |      |
| 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                       |                        | 2013                  | 2014                   | 2015                  | 2016                   |                        |                 |             |      |
| 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             |                        | 2013                  | 2014                   | 2015                  | 2016                   |                        |                 |             |      |
| 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                                  |                        | 2013                  | 2014                   | 2015                  | 2016                   |                        |                 |             |      |
| 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                                     |                        |                       |                        |                       |                        |                        |                 |             |      |

| STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE   |                |                |                       |                | ANNO | 2016 |
|--|----------------|----------------|-----------------------|----------------|------|------|
| <b>Personale in servizio</b>   |                |                |                       |                |      |      |
| <b>Descrizione</b>   | 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>          |                |      |      |
| <b>Età media del personale</b>   |                |                |                       |                |      |      |
| <b>Descrizione</b>   | 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>    |      |      |
| <b>Analisi di Genere</b>   |                |                |                       |                |      |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2013           | 2014           | 2015                  | 2016           |      |      |
| % Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti   |                |                |                       |                |      |      |
| % PO donne sul totale delle PO   | 16,67%         | 16,67%         | 16,67%                |                |      |      |
| % 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>   |      |      |
| <b>Indici di assenza</b>   |                |                |                       |                |      |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2013           | 2014           | 2015                  | 2016           |      |      |
| Malattia + Ferie + Altro   | 17,13%         | 18,14%         | 19,84%                |                |      |      |
| Malattia + Altro   | 4,80%          | 4,72%          | 7,18%                 |                |      |      |
| <b>Indici per la spesa del Personale</b>   |                |                |                       |                |      |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2013           | 2014           | 2015                  | 2016           |      |      |
| Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 +IRAP +mensa+ vestiario + polizze vita polizia) (da costo lordo Corte C.) | € 2.396.030,03 | € 2.205.661,42 | € <b>2.417.702,65</b> |                |      |      |
| Spesa per la formazione (stanzioso) (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>     |                |      |      |
| <b>SPESA PER IL PERSONALE</b>  |                |                |                       |                |      |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2013           | 2014           | 2015                  | 2016           |      |      |
| <b>1. Spesa personale su spesa corrente</b><br>Spesa complessiva personale<br>Spese Correnti   | 27,04%         | 24,48%         | 25,73%                | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>2. Spesa media del personale</b><br>Spesa complessiva personale<br>Numero dipendenti  | € 39.512,37    | € 37.390,43    | € 40.335,38           | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>3. Spesa personale pro-capite</b><br>Spesa complessiva personale<br>Popolazione   | € 191,03       | € 176,14       | € 158,89              | <b>€ 0,00</b>  |      |      |
| <b>4. Rapporto popolazione su dipendenti</b><br>Popolazione<br>Numero dipendenti   | 207            | 212            | 254                   | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b><br>Numero dirigenti<br>Numero dipendenti  | 1,42%          | 1,26%          | 1,24%                 | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>6. Rapporto dipendenti su PO</b><br>Numero dipendenti<br>Numero Posizioni Organizzative   | 7,56           | 8,72           | 8,88                  | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>7. Capacità di spesa su formazione</b><br>Spesa per formazione impegnata<br>Spesa per formazione prevista   | 96,40%         | 93,97%         | 54,89%                | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>8. Spesa media formazione</b><br>Spesa per formazione<br>Numero dipendenti  | € 69,55        | € 120,44       | € 115,44              | <b>#DIV/0!</b> |      |      |
| <b>9. Spesa formazione su spesa personale</b><br>Spesa per formazione<br>Spesa complessiva personale   | 0,18%          | 0,32%          | 0,29%                 | <b>#DIV/0!</b> |      |      |

|  |              |   |                                  |                           |                         |                         | ANNO                               | 2016                                 |  |  |  |  |  |
|--|--------------|---|----------------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  |              | <b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b>         |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Servizio   |              | <b>SERVIZI DEMOGRAFICI</b>                  |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Ufficio/Centro di Costo  |              | <b>UFFICIO CIMITERIALE</b>                  |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Processo 1</b>  |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Erogare servizi cimiteriali</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.</b> |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Cittadini</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>  |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
|  | 2013         | 2014  | 2015                             | media triennio prec       | Atteso 2016             | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543       | 12.522                                      | 12.516                           | 12527,00                  | 12516                   | 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!                            |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Tempo medio predisposizione contratti (gg)   | 12           | 12  | 12                               | 12,00                     | 12                      | 12                      | 0,00%                              | 0,00%                                |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del Processo</b>  | € 79.986,27  | € 71.513,58                                 | € 75.896,87                      | € 75.798,91               | € 76.462,14             | € 75.938,39             | 0,18%                              | -0,68%                               |  |  |  |  |  |
| <b>di cui: Costo personale coinvolto</b>   | € 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%                                |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)  | 0            | 0   | 0                                | 0                         | 0                       | 0                       | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |  |  |  |  |  |
|  |              |   |                                  | 0,00                      |                         |                         | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |  |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |              | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria    | N ore o % tempo dedicate/o al processo      | Tipo                             | Costo                     | Nominativo              |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Luigi Zizzari  | D            | 15%   | APPALTO GESTIONE SS. CIMITERIALI |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Marina Fiore   | C            | 5%  |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Andrea Versino   | B            | 5%  |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Maria Luisa Allais   | C            | 5%  |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Elisa D'Ischia   | B            | 30%   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |              |   |                                  | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017 | Scost                              | ESITO                                |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Tasso di accessibilità del cimitero<br>(h. di apertura settimanale/56 h )  |              |   |                                  | 96,43%                    | 96,43%                  | 96,43%                  | 0,00%                              | OK                                   |  |  |  |  |  |
| % di utilizzo<br>(n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)   |              |   |                                  | 101,86%                   | 100,00%                 | 100,00%                 | 0,00%                              | OK                                   |  |  |  |  |  |
| % realizzazione sepolture<br>(n. sepolture effettuate/ n. sepolture richieste)   |              |   |                                  | 100,00%                   | 100,00%                 | 100,00%                 | 0,00%                              | OK                                   |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)  |              |   |                                  | 12,00                     | 12                      | 12                      | 0                                  | OK                                   |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| Costo pro capite del processo<br>(costo del processo/popolazione)  |              |   |                                  | -€ 4,06                   | -€ 3,92                 | -€ 3,96                 | -€ 0,04                            | NOOK                                 |  |  |  |  |  |
| % Copertura<br>(proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)   |              |   |                                  | 167,11%                   | 164,13%                 | 165,27%                 | 1,13%                              | OK                                   |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |
| N° reclami e/o n° segnalazioni   |              |   |                                  | 0                         | 0                       | 0                       | 0                                  | OK                                   |  |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |              |   |                                  |                           |                         |                         |                                    |                                      |  |  |  |  |  |

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

|  |            |  |            |                     |             |                   | ANNO   | 2016                                  |                         |         |       |
|--|------------|--|------------|---------------------|-------------|-------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|---------|-------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità<br>Servizio  |            |  |            |                     |             |                   | <b>AMMINISTRATIVA</b><br><b>Attività Economiche e Produttive</b> |                                       |                         |         |       |
| <b>Processo 3</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Finalità del Processo</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Misone - Visione dell'Ente</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| Promozione e sviluppo del commercio aviglianese mediante gli obiettivi della riqualificazione dell'Addensamento Corso Laghi-Corso Torino, con particolare interesse per la realtà di Corso Torino (anche attraverso l'incentivazione di forme collaborative ed associative tra gli operatori in loco che promuovano iniziative commerciali e non commerciali in grado di svolgere funzione di "attrattori" e di volano per le attività commerciali). |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Stakeholder</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Esercizi commerciali - Attività Produttive</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Indici</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
|  | 2013       | 2014                                   | 2015       | media triennio prec | Atteso 2016 | Atteso 2017       | Raggiunto nell'anno /Triennio prec                               | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |                         |         |       |
| <b>Indici di Quantità</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543     | 12.522                                 | 12.516     | 12.527              | 12.516      | 12.516            | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo   | 124        | 116                                    | 132        | 124                 | 120         | 120               | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| Nº denunce di inizio attività/domande presentate   | 126        | 118                                    | 135        | 126                 | 125         | 125               | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| Nº 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                                     |                         |         |       |
| Nº commercio di vicinato   | 172        | 153                                    | 156        | 160                 | 150         | 150               | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| Nº 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                                     |                         |         |       |
| n apertura settimanale dello sportello   | 17         | 17                                     | 17         | 17                  | 17          | 17                | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| N. ore lavoro  | 36         | 36                                     | 36         | 36                  | 36          | 36                | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| <b>Indici di Tempo</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Indici di Costo</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Costo del processo</b>  | 121.272,72 | 122.699,29                             | 111.263,94 | 118.411,98          | 125.861,36  | 124.461,09        | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| di cui: <b>Costo personale coinvolto</b>   | 84.848,41  | 81.729,97                              | 81.273,33  | 82.617,24           | 81.273,33   | € 81.273,33       | 0  | 0                                     |                         |         |       |
| <b>Indici di Qualità</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |            |  |            |                     |             |                   | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>                      |                                       |                         |         |       |
| Nome e cognome   | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o al processo |            | Tipo                | Costo       | Nominativo        |  |                                       |                         |         |       |
| Bonavero Sandra  | D2         | 100%                                   |            | SPORTELLO UNICO     |             | COMUNITA' MONTANA |  |                                       |                         |         |       |
| Butera Patrizia  | C3         | 100%                                   |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| Trombadoro Giovanni  | D4         | 20%                                    |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |            |  |            |                     |             |                   | Media triennio precedente  | Performance attesa 2016               | Performance attesa 2017 | Scost   | ESITO |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>% di domande con esito positivo</b><br>(Nº denunce di inizio attività/domande con esito positivo/ Nº denunce di inizio attività/domande presentate)   |            |  |            | 98,15%              | 96,00%      | 96,00%            |  |                                       |                         | 0,00%   | OK    |
| <b>% di sviluppo</b><br>(nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)  |            |  |            | 6,18%               | 6,40%       | 6,40%             |  |                                       |                         | 0,00%   | OK    |
| <b>% di cessazioni</b><br>(attività cessate/attività presenti sul territorio)  |            |  |            | 7,88%               | 8,00%       | 8,40%             |  |                                       |                         | 0,40%   | NOOK  |
| <b>Capillarità del commercio</b><br>(n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)   |            |  |            | 102,34%             | 100,00%     | 100,00%           |  |                                       |                         | 0,00%   | OK    |
| <b>% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente</b><br>(licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)  |            |  |            | 1,52%               | 1,44%       | 1,44%             |  |                                       |                         | 0,00    | OK    |
| <b>Tasso di accessibilità</b><br>(h. apertura settimanale/36 h)  |            |  |            | 47,22%              | 47,22%      | 47,22%            |  |                                       |                         | 0,00%   | OK    |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo complessivo del processo/popolazione)   |            |  |            | € 9,45              | € 10,06     | € 8,89            |  |                                       |                         | -€ 1,17 | OK    |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |
| <b>Analisi del risultato</b>   |            |  |            |                     |             |                   |  |                                       |                         |         |       |

|  |                       |                              |   |                       |                       |                       | ANNO                              | 2016                                  |
|--|-----------------------|------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>AMBIENTE ENERGIA</b>  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Processo 4</b>  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali</b>  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.</b> |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Stakeholder</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Cittadini</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Indici</b>  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
|  | 2013                  | 2014                         | 2015  | media triennio prec   | Atteso 2016           | Atteso 2017           | Raggiunto nell'anno /biennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543                | 12.522                       | 12.516  | 12527,00              | 12516                 | 12.516                |                                   |                                       |
| 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. Sfaci 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%                                 |
| Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati  | 85,00                 | 190,00                       | 183,00  | 186,50                | 100,00                | 100,00                | -46,38%                           | 0,00%                                 |
| Nº interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (compresi animali)  | 15,00                 | 6,00                         |   | 3,00                  | 5,00                  | 5,00                  | 66,67%                            | 0,00%                                 |
| <b>Totale t. rifiuti (RSU + differenziata)</b>   | <b>5545,65</b>        | <b>5532,00</b>               | <b>5605,00</b>  | <b>5560,88</b>        | <b>5400,00</b>        | <b>5480,00</b>        | <b>-1,45%</b>                     | <b>1,48%</b>                          |
| Nº utenze servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)   | 6672,00               | 6450,00                      | 6593,00   | 6571,67               | 6318,00               | 6330,00               | -3,68%                            | 0,19%                                 |
| Nº controlli effettuati  | 60,00                 | 57,00                        |   | 28,50                 | 15,00                 | 15,00                 | -47,37%                           | 0,00%                                 |
| <b>KmQ. Territorio</b>   | <b>24,23</b>          | <b>24,23</b>                 | <b>24,23</b>  | <b>24,23</b>          |                       |                       |                                   | -100,00% #DIV/0!                      |
| Nº illeciti ambientali accertati   | 4,00                  | 0,00                         |   | 0,00                  | 0,00                  |                       |                                   | #DIV/0! #DIV/0!                       |
| Nº passaggi raccolta alla settimana  | 10,00                 | 10,00                        | 10,00   | 10,00                 | 10,00                 | 10,00                 | 0,00%                             | 0,00%                                 |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)   | 6,00                  | 15,00                        | 6,00  | 10,50                 | 6,00                  | 6,00                  | -42,86%                           | 0,00%                                 |
| Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)  | 3,00                  | 3,00                         | 3,00  | 3,00                  | 3,00                  | 3,00                  | 0,00%                             | 0,00%                                 |
| Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)  | 90,00                 | 90,00                        | 90,00   | 90,00                 | 90,00                 | 90,00                 | 0,00%                             | 0,00%                                 |
| <b>Indici di Costo</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| Costo complessivo del processo ( <b>costo complessivo interventi nel campo ecologico da costi in processo</b> )  | € 2.932.402,61        | € 3.493.853,38               | 2.456.933,69  | € 2.961.063,23        | € 2.387.592,99        | € 2.370.026,16        | 3,27%                             | -0,74%                                |
| di cui:  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| 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!                       |
| <b>TARSU / TARES</b>   | <b>€ 1.921.029,50</b> | <b>€ 2.222.382,87</b>        | <b>€ 2.206.989,62</b>                                       | <b>€ 2.116.800,66</b> | <b>€ 2.228.000,00</b> | <b>€ 2.228.000,00</b> | <b>5,25%</b>                      | <b>0,00%</b>                          |
| <b>contr. M.I.U.R. per raccolta rifiuti scuole</b>   | <b>€ 8.107,17</b>     | <b>€ 8.105,96</b>            | <b>€ 8.105,96</b>   | <b>€ 8.106,36</b>     | <b>€ 8.106,00</b>     | <b>€ 8.106,00</b>     | <b>0,00%</b>                      | <b>0,00%</b>                          |
| <b>contributi per raccolta differenziata</b>   | <b>€ 99.082,36</b>    | <b>€ 60.000,00</b>           | <b>€ 104.708,64</b>   | <b>€ 87.930,33</b>    | <b>€ 146.020,00</b>   | <b>€ 146.020,00</b>   | <b>66,06%</b>                     | <b>0,00%</b>                          |
| <b>altro</b>   | <b>€ 112.929,09</b>   | <b>€ 96.871,85</b>           | <b>€ 88.067,27</b>  | <b>€ 99.289,40</b>    | <b>€ 23.600,00</b>    |                       | -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                 | <b>900.556,45</b>   | € 878.962,24          | <b>901.000,00</b>     | <b>901.000,00</b>     | 2,51%                             | 0,00%                                 |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| N. disservizi segnalati  | 60                    | 60                           |   | 30,00                 |                       |                       | -100,00%                          | #DIV/0!                               |
| N. interventi effettuati   | 189                   | 150                          |   | 75,00                 |                       |                       | -100,00%                          | #DIV/0!                               |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |                       |                              |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |
| Nome e cognome   | Categoria             | % tempo dedicato al processo | Tipo  | Costo                 | Nominativo            |                       |                                   |                                       |
| Caligaris Paolo  | D                     | 20%                          | RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO (compreso costo discarica) |                       | ACSEL SPA             |                       |                                   |                                       |
| Anseli Irene   | D                     | 10%                          | SERVIZI CONSORZIALI   |                       | 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%                          |   |                       |                       |                       |                                   |                                       |

| INDICATORI DI PERFORMANCE  |  |        |                | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017 | Scost   | ESITO          |  |  |
|--|--|--------|----------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|---------|----------------|--|--|
| Indicatori di Efficacia  |  |        |                |                           |                         |                         |         |                |  |  |
| <b>% raccolta differenziata</b><br>(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><br>(n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /Nº 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><br>(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><br>(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><br>(n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)  |  | 0,00%  | <b>0,00%</b>   |                           | <b>0,00%</b>            |                         | 0,00    | <b>OK</b>      |  |  |

| Indicatori di Efficacia temporale   |          |                 |                 |         |                |
|---|----------|-----------------|-----------------|---------|----------------|
| Frequenza raccolta<br>(n. passaggi ogni 7 gg)   | 10,00    | <b>10,00</b>    | <b>10,00</b>    | 0,00    | <b>OK</b>      |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)  | 10,50    | <b>6,00</b>     | <b>6,00</b>     | 0,00    | <b>OK</b>      |
| Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)   | 3,00     | <b>3,00</b>     | <b>3,00</b>     | 0,00    | <b>OK</b>      |
| Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg)<br>(dal riscontro dell'illecito alla sanzione)  | 90,00    | <b>90,00</b>    | <b>90,00</b>    | 0,00    | <b>OK</b>      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |          |                 |                 |         |                |
| Costo medio QI<br>(costo del processo/ ql. totali raccolti)   | € 412,72 | <b>€ 442,15</b> | <b>€ 432,49</b> | -€ 9,66 | <b>OK</b>      |
| % di copertura economica del servizio raccolta rifiuti<br>(provento/ costo del processo)  | 100,74%  | <b>€ 1,00</b>   | <b>€ 1,00</b>   | 79,83%  | <b>NOOK</b>    |
| Costo medio per utenza servizio raccolta rifiuti<br>(provento/Nº utenze servizio raccolta rifiuti )   | € 351,83 | <b>€ 380,77</b> | <b>€ 376,32</b> | -€ 4,45 | <b>OK</b>      |
| Costo medio per rimozione rifiuti abbandonati<br>(costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)   | € 0,00   | <b>€ 0,00</b>   | <b>€ 0,00</b>   | € 0,00  | <b>OK</b>      |
| Costo pro-capite processo<br>(costo processo/popolazione)   | -€ 1,36  | <b>-€ 1,45</b>  | <b>-€ 0,97</b>  | € 0,48  | <b>NOOK</b>    |
| Costo per ql. delle raccolta differenziata<br>(costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)   | € 264,37 | <b>€ 266,57</b> | <b>€ 265,00</b> | -€ 1,57 | <b>OK</b>      |
| Indicatori di Qualità   |          |                 |                 |         |                |
| % di intervento su disservizi segnalati<br>( n. interventi effettuati / n. disservizi segnalati)  | 250,00%  | <b>#DIV/0!</b>  | <b>#DIV/0!</b>  | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| n. reclami  | n.d.     | <b>0,00%</b>    | <b>0,00%</b>    | 0,00%   | <b>OK</b>      |
| Analisi del risultato   |          |                 |                 |         |                |
| 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 |          |                 |                 |         |                |

| Obiettivo di processo   |   |  |   |                     |  |              | ANNO                           | 2016                           |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---------------------|--|--------------|--------------------------------|--------------------------------|--|--|--|--|
| 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 /Inserito/ | Raggiunto nell'anno /Inserito/ |  |  |  |  |
|   |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Indici di Quantità  |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>  | 12.543  | 12.522                                 | 12.516  | 12527,00            | <b>12516</b>                           | <b>12516</b> |                                |                                |  |  |  |  |
| Nº alunni materne ed elementari   | 790   | 799                                    | 810   | 800                 | <b>810</b>                             | <b>810</b>   | 1,29%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº alunni materne, elementari e medie   | 1090  | 1114                                   | 1130  | 1111                | <b>1150</b>                            | <b>1150</b>  | 3,48%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº domande rfezione scolastica accolte  | 720   | 770                                    | 683   | 724                 | <b>700</b>                             | <b>700</b>   | -3,36%                         | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº domande rfezione scolastica presentate   | 720   | 770                                    | 683   | 724                 | <b>700</b>                             | <b>700</b>   | -3,36%                         | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº Utenti rfezione scolastica (comprensivi personale docente)   | 770   | 810                                    | 710   | 763                 | <b>740</b>                             | <b>740</b>   | -3,06%                         | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº pasti  | 91000   | 87000                                  | 85143   | 87.714,33           | <b>90000</b>                           | <b>90000</b> | 2,61%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº morosi rfezione scolastica (*)   | 70  | 75                                     | 110   | 85                  | <b>100</b>                             | <b>100</b>   | 17,65%                         | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº domande per assegni di studio accolte (presentate) (**)  | 163   | 230                                    | 135   | 176                 | <b>120</b>                             | <b>120</b>   | -31,82%                        | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº domande per assegni di studio accolte (***)  | 163   | 0                                      | 0   | 54                  |  |              | -100,00%                       | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| Nº domande accolte trasporto scolastico   | 71  | 81                                     | 77  | 76                  | <b>80</b>                              | <b>80</b>    | 4,80%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº domande presentate trasporto scolastico  | 71  | 81                                     | 77  | 76                  | <b>80</b>                              | <b>80</b>    | 4,80%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº nonni vigili per assistenza entrata -uscita scuole   | 0   | 0                                      | 0   | 0                   | 0                                      | 0            | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| Nº utenti servizio Pedibus  | 0   | 0                                      | 0   | 0                   | 0                                      | 0            | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| Nº km percorsi  | 44000   | 44000                                  | 44000   | 44000,00            | <b>44000</b>                           | <b>44000</b> | 0,00%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Popolazione 3-13 anni   | 1667  |  |   | 556                 |  |              | -100,00%                       | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| Nº domande centri estivi accolte  | 237   | 230                                    | 212   | 226                 | <b>212</b>                             | <b>212</b>   | -5,33%                         | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº domande centri estivi presentate   | 249   | 250                                    | 250   | 250                 | <b>250</b>                             | <b>250</b>   | 0,13%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Nº Morosi centri estivi   | 0   | 0                                      | 0   | 0                   | 0                                      | 0            | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| Nº nonni vigili per assistenza entrata -uscita scuole   | 0   | 0                                      | 0   | 0                   | 0                                      | 0            | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| Nº km percorsi  | 44000   | 44000                                  | 44000   | 44000,00            | <b>44000</b>                           | <b>44000</b> | 0,00%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Indici di Tempo   |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Indici di Costo/Provento  |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>   | 746.846,43  | € 733.432,96                           | € 720.051,31  | 733.443,57          | € 754.990,32                           | € 804.897,58 | 9,74%                          | 6,61%                          |  |  |  |  |
| di cui <b>Costo personale coinvolto</b>   | 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 rfezione 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 rfezione 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  | 2,35%                          | 0,00%                          |  |  |  |  |
| Spesa di competenza per assegni di studio   | -   | -                                      | -   | -                   | -                                      | -            | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| € contributi da Enti terzi (peg 272/276/266)  | 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  |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria   | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo  | Costo               | Collaboratori coinvolti nel Processo   |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Mattia Vella  | C   | 65%                                    | VIGILANZA IGIENICO-SANITARIA                                    |                     | Nominativo                             |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Aldo Castelli   | D   | 20%                                    | FORNITURA PASTA A SC ELEM. (FINO 3/11/2013)                     |                     | RICCIO DANIELA                         |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Luisella Ceretta  | C   | 10%                                    | TRASPORTI SCOLASTICI  |                     | EUTOURIST                              |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Ines Giorda   | D   | 15%                                    | VEICOLAZIONE PASTI  |                     | A.A.T. AZIENDA AUTON.TORINO SOC.COOP.  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Giovanni Trombadore   | D (P.O.)  | 3%                                     | SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE (fino anno scol. 2012/2013) |                     | LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Elena Cimaz   | B   | 100%                                   | SORVEGLIANZA ENTRATA/ USCITA SCUOLE                             |                     | PROGETTO VITA COOP. SOCIALE ONLUS      |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Daniele Durando   | B   | 100%                                   | Gestione Centro Estivo ragazzi                                  |                     | BIOSFERA srl                           |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Raffaella Terardi   | B   | 100%                                   | SCODELLAMENTO E PULIZIA REFETTORI                               |                     | Coop. ANIMATORI SPORTIVI ari           |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Antonietta Mele   | B (part-tir)  | 100%                                   |   |                     | LA NUOVA COOPERATIVA -SOC.COOP.SOCIALE |              |                                |                                |  |  |  |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficacia   |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| <b>% di utilizzo della rfezione scolastica</b><br>(% domande rfezione scolastica accolte /alunni)   |   | 90,58%                                 | <b>86,42%</b>   | <b>86,42%</b>       |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% soddisfazione delle richieste rfezione scolastica</b><br>(domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)   |   | 100,00%                                | <b>100,00%</b>  | <b>100,00%</b>      |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% soddisfazione delle richieste di assegni di studio</b><br>(domande accolte per assegni di studio / domande presentate per assegni di studio.)  |   | 30,87%                                 | <b>0,00%</b>  | <b>0,00%</b>        |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico</b><br>(domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)  |   | 100,00%                                | <b>100,00%</b>  | <b>100,00%</b>      |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% utilizzo del trasporto scolastico</b><br>(domande accolte t.s./n. alunni materne, elementari e medie)  |   | 6,87%                                  | <b>6,96%</b>  | <b>6,96%</b>        |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% soddisfazione delle richieste centri estivi</b><br>(domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)   |   | 90,65%                                 | <b>84,80%</b>   | <b>84,80%</b>       |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% utilizzo del centro estivo</b><br>(n.domande accolte c.e/ popolazione 3-13 anni)   |   | 40,73%                                 | #DIV/0!   | #DIV/0!             |  |              | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| <b>% morosità servizi assistenza scolastica</b><br>(n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)   |   | 8,31%                                  | <b>10,08%</b>   | <b>10,08%</b>       |  |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficacia temporale   |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficienza Economica  |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| <b>% di copertura della rfezione scolastica</b>   |   | 43,67%                                 | <b>45,41%</b>   | <b>51,25%</b>       |  |              | 5,85%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>Costo pasto</b><br>(spesa di competenza/n. pasti)  |   |  | € 5,89  | <b>€ 5,70</b>       | <b>€ 5,70</b>                          |              | € -                            | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>Costo del trasporto scolastico</b><br>(spesa di competenza/n. utenti)  |   |  | € 677,01  | <b>€ 693,41</b>     | <b>€ 693,41</b>                        |              | € -                            | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>Spesa unitaria per assegni di studio</b><br>(spesa di competenza)/ Nº domande per assegni di studio accolte  |   |  | € 0,00  | #DIV/0!             | #DIV/0!                                |              | #DIV/0!                        | #DIV/0!                        |  |  |  |  |
| <b>% di copertura del trasporto scolastico</b><br>(provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)   |   |  | 5,70%   | <b>3,61%</b>        | <b>3,01%</b>                           |              | -0,60%                         | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>Costo al Km del trasporto scolastico</b><br>(spesa di competenza/km percorsi)  |   |  | € 3,23  | <b>€ 2,83</b>       | <b>€ 2,27</b>                          |              | € -0,57                        | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% di copertura dei centri estivi</b><br>(provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)  |   |  | 23,71%  | <b>24,52%</b>       | <b>24,52%</b>                          |              | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>Costo per capite del processo</b><br>(costo del processo+proventi diversi)/ popolazione  |   |  | € 231,04  | <b>€ 251,98</b>     | <b>€ 251,98</b>                        |              | € -                            | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| <b>% morosità recuperate</b><br>(€ incassati su morosità/€ morosità accertata)  |   |  | € 37,67   | <b>€ 38,01</b>      | <b>€ 39,72</b>                         |              | € 1,71                         | <b>NOOK</b>                    |  |  |  |  |
| Indicatori di Qualità   |   |  |   |                     |  |              |                                |                                |  |  |  |  |
| n. reclami  |   |  |   | 0,00                | <b>0,00</b>                            | <b>0,00</b>  | 0,00%                          | <b>OK</b>                      |  |  |  |  |
| 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 commesse 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 la 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                               |                                       |  |  |
|--|--|--|---|--------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
|  | <b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b><br><b>Servizi Demografici</b><br><b>Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE</b> |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Processo 6</b>  |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Gestire i servizi demografici</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</b> |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Stakeholder</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Cittadini</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Indici</b>  |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
|  |  | 2013                                   | 2014  | 2015         | media triennio prec       | Atteso 2016             | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Popolazione</b>   |  | 12.543                                 | 12.522                                      | 12.516       | 12527,00                  | 12516                   | 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%                                 |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Costo del Processo</b>  |  | € 141.698,73                           | € 175.789,86                                | € 165.647,42 | € 161.045,34              | € 173.066,87            | € 170.946,73            | 6,15%                              | -1,23%                                |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>  |  | € 121.810,00                           | € 149.911,93                                | € 140.402,90 | € 137.374,94              | € 142.640,78            | € 142.640,78            | 3,83%                              | 0,00%                                 |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |  |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |              | Costo                     |                         | Nominativo              |                                    |                                       |  |  |
| Maria Luisa Allais   | C  | 95%                                    |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Marina Fiore   | C  | 95%                                    |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Andrea Versino   | B  | 75%                                    |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Paola Macario  | C  | 100%                                   |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Elisa D'Ischia   | B  | 70%                                    |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| Luigi Zizzari  | D  | 30%                                    |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |  |   |              | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017 | Scost                              | ESITO                                 |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Tasso di accessibilità</b><br>(h. apertura settimanale/36 h)  |  |  |   |              | 53,47%                    | 53,47%                  | 53,47%                  | 0,00                               | OK                                    |  |  |
| <b>% Personale</b><br>(n. unità operative del processo/popolazione)  |  |  |   |              | 0,03%                     | 0,03%                   | 0,03%                   | 0,00%                              | OK                                    |  |  |
| <b>n. medio pratiche pro capite</b><br>(n. pratiche/popolazione)   |  |  |   |              | 0,24                      | 0,18                    | 0,18                    | 0,00%                              | OK                                    |  |  |
| <b>n. utenti medi allo sportello</b><br>(n. utenti allo Sportello/n. ore di apertura settimanali * 52)   |  |  |   |              | 1119,88%                  | 199,80%                 | 199,80%                 | 0,00%                              | OK                                    |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo del processo/popolazione)   |  |  |   |              | € 12,86                   | € 13,83                 | € 13,66                 | -€ 0,17                            | OK                                    |  |  |
| <b>Costo medio pratica</b><br>(costo del processo/n. pratica)  |  |  |   |              | € 54,22                   | € 78,67                 | € 77,70                 | -€ 0,96                            | OK                                    |  |  |
| <b>Costo medio certificato</b><br>(costo del processo/n. certificati)  |  |  |   |              | € 32,25                   | € 34,61                 | € 34,19                 | -€ 0,42                            | OK                                    |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |  |  |   |              |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |

|  |  |          |          |                     |             |             | ANNO                               | 2016                                  |
|--|--|----------|----------|---------------------|-------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |  |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | <b>POLIZIA LOCALE</b>  |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
|  | <b>Processo 7</b><br><b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b> |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
|  | <b>Finalità del Processo</b>   |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
| <b>Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.</b> |  |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
|  | <b>Stakeholder</b><br><b>Cittadini e utenti della strada</b>   |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
|  | 2013   | 2014     | 2015     | media triennio prec | Atteso 2016 | Atteso 2017 | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |  |          |          |                     |             |             |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543   | 12.522   | 12.516   | 12527               | 12516       | 12.516      |                                    |                                       |
| <b>Km strade territorio</b>  | 101,00   | 101,00   | 101,00   | 101                 | 101,00      | 101,00      | 0,00%                              | 0,00%                                 |
| N. agenti *  | 9  | 8,50     | 9,00     | 8,67                | 9,00        | 9,00        | 3,85%                              | 0,00%                                 |
| n. ore attività complessive annuali  | 14033,00   | 13278,50 | 12884,00 | 13398,50            | 13000,00    | 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.)<br>(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.)<br>(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)<br>(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)<br>(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 Cometto  | D2        | 100%                                   | gestione servizio contravvenzioni                      |                         | Maggioli Spa             |
| Monica Blandino  | C4        | 100%                                   | visure telematiche                                     |                         | Motorizzazione civile    |
| Paola Giffre   | C3        | 100%                                   |  |                         |                          |
| Barbara Actis Alesina  | C2        | 100%                                   | vigilanza ambientale                                   |                         |                          |
| Alessandro Marcolongo  | C2        | 100%                                   | supporto attività gestione viabilità manifestazioni    | x                       | Gruppo protezione civile |
| Daniela De Gregorio  | C3        | 100%                                   | canile consortile                                      |                         | ACSEL Spa                |
| Elda Barbara Cometto   | C2        | 100%                                   |  |                         |                          |
| Mihaela Hordilà  | C1        | 100%                                   | salvaguardia pubblica                                  |                         | corpo volontari VVF      |
| Paolo Giordano   | B3        | 100%                                   |  |                         |                          |
| Antonietta Sgobbo  | C4        | 100%                                   |  |                         |                          |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |           |  |  |                         |                          |
| Indicatori di Efficacia  |           |  | Media triennio precedente                              | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017  |
| <b>Vigilanza stradale</b> (n. ore di attività di controllo stradale / n. ore attività complessive pl)                                    |           |  | 51,47%   | 51,15%                  | 51,15%                   |
| <b>Vigilanza stradale attività ultronea</b> (n. ore di attività di controllo stradale a.u./n. ore attività complessive pl a.u.)          |           |  | 49,98%   | 53,04%                  | 53,04%                   |
| <b>Presidio manifestazioni diurne</b> (n. ore servizi manifestazini diurne / n. ore attività complessive)                                |           |  | 4,18%  | 5,00%                   | 5,00%                    |
| <b>Presidio manifestazioni diurne attività ultronea</b> (n. ore servizi manifestazini diurne a.u./ n. ore attività complessive a.u.)     |           |  | 31,00%   | 34,35%                  | 34,35%                   |
| <b>Presidio serale</b> (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)   |           |  | 2,61%  | 2,40%                   | 2,40%                    |
| <b>Presidio serale attività ultronea</b> (n. ore serali a.u./ n. ore di vigilanza sul territorio a.u.)                                   |           |  | 12,22%   | 12,61%                  | 12,61%                   |
| <b>n. medio di controlli C.d.S. all'ora</b><br>(n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale )                          |           |  | 1,70   | 1,65                    | 1,65                     |
| <b>n. medio di ore controllo stradale per km</b><br>(n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)                     |           |  | 68,28  | 65,84                   | 65,84                    |
| <b>Indice di sicurezza stradale</b><br>(n. sinistri con feriti/ n. sinistri)   |           |  | 0,34   | 0,29                    | 0,29                     |
| <b>% sanzioni immediatamente contestate</b><br>(n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)      |           |  | 36,25%   | 45,00%                  | 45,00%                   |
| <b>Rapporto popolazione/agenti</b><br>(popolazione/ n. agenti)   |           |  | 1445,42  | 1390,67                 | 1390,67                  |
| <b>% di abusivismo accertato extra cds</b><br>(n. abusi accertati extra cds/ n. controlli effettuati extra cds)                          |           |  | 8,01%  | 8,00%                   | 8,00%                    |
| <b>% controlli attività produttive</b><br>(n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)                                     |           |  | 21,08%   | 23,08%                  | 23,08%                   |
| <b>% abusivismo attività edilizia</b><br>(n. notizie di reato attività edilizia/ n. controlli attività edilizie)                         |           |  | 16,98%   | 8,00%                   | 8,00%                    |
| <b>% di sensibilizzazione dei cittadini</b><br>(n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)      |           |  | 0,28%  | 0,38%                   | 0,38%                    |
| <b>Efficacia della Protezione Civile</b><br>(N. intrventi di Protezione Civile effettuati/ N. intrventi di Protezione Civile richiesti)  |           |  | 100,00%  | 100,00%                 | 100,00%                  |
| Indicatori di Efficacia temporale  |           |  |  |                         |                          |
| <b>Tempo medio di intervento su chiamata (min)</b><br>(da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)                            |           |  | 10,00  | 10,00                   | 10,00                    |
| <b>Tempo medio di intervento su chiamata (min.)</b><br>(da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione) |           |  | 60,00  | 60,00                   | 60,00                    |

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

| Indicatori di Efficienza Economica   |          |                 |                 |         |             |
|--|----------|-----------------|-----------------|---------|-------------|
| <b>Valore medio sanzioni sicurezza stradale</b><br>(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><br>(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><br>(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><br>(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><br>(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><br>(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                                  |  |  |  |  |
|--|-----------------------|--|---|---------------------|--------------|--------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | <b>AMMINISTRATIVA</b> |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Processo 8</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
|  | 2013                  | 2014                                   | 2015  | media triennio prec | Atteso 2016  | Atteso 2017  | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543                | 12.522                                 | 12.516                                      | 12527,00            | 12516        | 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%                                 |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b> (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%                                |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>  | € 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!                               |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |                       |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria             | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo  |                     | Costo        |              | 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             |                                       |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                       |  |   |                     |              |              | Media triennio precedente          | Performance attesa 2016               |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    | Performance attesa 2017               |  |  |  |  |
| n. medio di accessi per potenziale utente<br>(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<br>(n. presenza complessiva /n. giornate di attività)   | 25,00                 |  | 25,00                                       |                     | 25,00        |              | 0,00                               | OK                                    |  |  |  |  |
| Tasso di accessibilità<br>(n. gg apertura pubblico/365gg)  | 9,59%                 |  | 19,18%                                      |                     | 19,18%       |              | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Costo unitario del processo</b><br>(costo del processo/N° bambini/giovani utenti(10-25 anni))   | € 1.510,87            |  | € 649,47                                    |                     | € 638,18     |              | -€ 11,29                           | OK                                    |  |  |  |  |
| <b>% Finanziamenti</b><br>(importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)   | 2,94%                 |  | 0,00%                                       |                     | 0,00%        |              | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo processo/ popolazione)  | € 32,19               |  | € 20,76                                     |                     | € 20,40      |              | -€ 0,36                            | OK                                    |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                       |  |   |                     |              |              |                                    |                                       |  |  |  |  |
| (*) 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<br>Misurazione della performance   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | <b>ECONOMICO FINANZIARIA - LAVORI PUBBLICI - AMMINISTRATIVA</b> |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Processo 9</b>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare</b>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti</b>                                     |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
|  | 2013  | 2014                                   | 2015                               | media triennio prec       | Atteso 2016                                 | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543  | 12.522                                 | 12.516                             | 12527,00                  | 12516                                       | 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%                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| 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%                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo ( costi di gestione eccetto manutenzioni)</b>  | 316.107,84  | 310.583,70                             | 303.558,76                         | 310.083,43                | 369.686,46                                  | 341.153,91              | 10,02%                             | -7,72%                                |  |  |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>  | 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                                  | 119.772,00              | 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%                                |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |                                    |                           | 0,00  |                         | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria   | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo                               | Costo                     | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Paolo Caligaris  | D   | 30%                                    | gestione servizio idrico/ fognario | € 0,00                    | GRUPPO SMAT                                 |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Mauro Paradisi   | D   | 5%                                     | gestione centro "La fabrica"       | € 0,00                    | Fondazione Casa di carità arti e mestieri/  |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Liliana Facciolo   | D   | 25%                                    | gestione campeggio                 | € 0,00                    | Gest Camp                                   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Bindolini Andrea   | C   | 60%                                    | spazi pubblici                     | € 0,00                    | 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 Bonaldo  | C   | 100%                                   |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Livia Solimeno   | C   | 10%                                    |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Giovanni Trombadori  | D   | 20%                                    |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Ines Giorda  | D   | 15%                                    |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Aldo Castelli  | D   | 15%                                    |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Piera Nembrini   | C   | 20%                                    |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |  |                                    | Media triennio precedente | Performance attesa 2016                     | Performance attesa 2017 | Scost                              | ESITO                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>% Locazioni</b><br>(n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)  |   |  |                                    | 70,10%                    | 80,65%                                      | 80,65%                  | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>% rilascio concessioni suolo pubblico</b><br>(n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)   |   |  |                                    | 100,00%                   | 100,00%                                     | 100,00%                 | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>% Autorizzazioni rilasciate</b><br>(n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)   |   |  |                                    | 98,17%                    | 104,76%                                     | 100,00%                 | -4,76%                             | NOOK                                  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)</b>   |   |  |                                    | 2,00                      | 2,00  | 2,00                    | 0,00                               | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tempo medio Rilascio autorizzazioni eccetto TOSAP (gg.)</b>   |   |  |                                    | 30,00                     | 30,00                                       | 30,00                   | 0,00                               | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tempo medio Rilascio concessioni (gg)</b>   |   |  |                                    | 60,00                     | 60,00                                       | 60,00                   | 0,00                               | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(Costo processo- proventi patrimonio/popolazione)  |   |  |                                    | -€ 21,89                  | -€ 32,66                                    | -€ 79,83                | -€ 47,17                           | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Provento medio da locazioni</b><br>(provento complessivo locazione/n. immobili locati )   |   |  |                                    | € 4.343,38                | € 4.790,88                                  | € 4.770,88              | -€ 20,00                           | NOOK                                  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo medio di gestione immobili</b><br>(costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)  |   |  |                                    | € 5.083,33                | € 6.060,43                                  | € 5.592,69              | -€ 467,75                          | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Valore immobili al mq.</b><br>(valore complessivo immobili / mq immobili)   |   |  |                                    | € 35,48                   | € 35,48                                     | € 35,48                 | -€ -                               | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tassi di copertura costi di gestione</b><br>(Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni) |   |  |                                    | 156,67%                   | 178,17%                                     | 357,91%                 | 179,73%                            | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>% di utilizzo del patrimonio immobiliare:</b><br>(n. immobili locati/ n. immobili di proprietà disponibili)   |   |  |                                    | 37,16%                    | 40,98%                                      | 40,98%                  | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |   |  |                                    |                           |   |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |

|   |                       |  |   |                     |                           |                         | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|-----------------------|--|---|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | <b>AMMINISTRATIVA</b> |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Processo 10</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</b>   |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Cittadini</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>   |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
|   | 2013                  | 2014                                   | 2015  | media triennio prec | Atteso 2016               | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>  | 12.543                | 12.522                                 | 12.516                                      | 12527,00            | 12516                     | 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%                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>   | € 72.452,82           | € 77.230,38                            | € 71.556,60                                 | € 73.746,60         | € 75.635,46               | € 65.347,85             | -11,39%                            | -13,60%                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>   | € 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%                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                       |  |   |                     | 0,00                      |                         | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |                       |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria             | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo  |                     | Costo                     |                         | 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%                                     |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                       |  |   |                     | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017            | Scost                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>% di fruitori</b><br>(Utenti iscritti/popolazione)   |                       |  |   |                     | 44,67%                    | 47,94%                  | 47,94%                             | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Media prestiti</b><br>(prestiti/utenti iscritti)   |                       |  |   |                     | 2,94                      | 3,00                    | 3,00                               | 0,00                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tasso di accessibilità</b><br>(h. apertura settimanale/36 h)   |                       |  |   |                     | 58,33%                    | 58,33%                  | 58,33%                             | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>% Prenotazione on-line (solo dal 2010)</b><br>(n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)   |                       |  |   |                     | 5,77%                     | 8,33%                   | 8,33%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo prestito</b><br>(costo processo/n. prestiti)   |                       |  |   |                     | € 4,48                    | € 4,20                  | € 3,63                             | -€ 0,57                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo pro capite</b><br>(costo processo/popolazione)   |                       |  |   |                     | € 5,89                    | € 6,04                  | € 5,22                             | -€ 0,82                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>% di incidenza degli investimenti per materiale multimediale</b><br>(Spesa acquisto materiale multimediale/Costo del processo)   |                       |  |   |                     | 0,00%                     | 0,00%                   | 0,00%                              | € -                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>% di incidenza degli investimenti per libri</b><br>(Spesa acquisto libri/Costo del processo)   |                       |  |   |                     | 6,14%                     | 5,29%                   | 5,51%                              | € 0,00                                |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>La Biblioteca Civica di Avigliana è la più ricca di libri di tutta la Valle di Susa in dotazione libraria, osserva il maggior orario di apertura, offre il servizio di consultazione internet per gli utenti, effettua il prestito interbibliotecario e concede il prestito anche ai cittadini di altri comuni .</p> <p>(*) Il numero dei fruitori è stato calcolato conteggiando gli utenti della biblioteca che si recano presso la sede ed effettuano nella medesima la lettura di libri e periodici senza richiederne il prestito.</p> <p>(**) Dal 2014 la Biblioteca è entrata in SBAM.</p> |                       |  |   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |

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

|   |                    |   |   |                           |                         |                         | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |
|---|--------------------|---|---|---------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | <b>URBANISTICA</b> |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Processo 12</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Gestire la pianificazione territoriale</b>   |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)</b>   |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Cittadini</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>   |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
|   | 2013               | 2014  | 2015                                      | media triennio prec       | Atteso 2016             | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>  | 12.543             | 12.522                                      | 12.516                                    | 12527,00                  | 12516                   | 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!                               |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| 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                                 |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Costo complessivo del processo</b>   | 107529,24          | 103.009,08                                  | 110.773,33                                | 107.103,88                | 130.138,24              | 115.510,99              | 0,08                               | -0,11                                 |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>   | 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                                 |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |                    | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria          | N ore o % tempo dedicate/o al processo      | Tipo                                      | Costo                     | Nominativo              |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Luca Rosso  | D2                 | 80  | aggiornamento e manutenzione cartografica |                           | NEMA SISTEMI SRL        |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Andrea Callegari  | C3                 | 20  |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Dario Beltrame  | C2                 | 10  |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Laura Neirotti  | C3                 | 20  |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Pelle Patrizia  | C3                 | 10  |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                    |   |   | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017 | Scost                              | ESITO                                 |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Tasso di recupero<br>(mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)  |                    |   |   | 83,52%                    | <b>100,00%</b>          | #DIV/0!                 | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |  |  |  |  |
| Tasso di non edificabilità<br>(kmq non edificabili/kmq territorio)  |                    |   |   | 35,87%                    | <b>0,00%</b>            | #DIV/0!                 | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |  |  |  |  |
| % attuazione dei Piani attuativi<br>(N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)   |                    |   |   | 250,00%                   | <b>66,67%</b>           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |  |  |  |  |
| % implementazioni al PRGC vigente<br>(varianti strutturali + varianti parziali)   |                    |   |   | 133,33%                   | <b>1,95%</b>            | #DIV/0!                 | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT)<br>(da regione-provincia-enti-cittadini) (gg)                                       |                    |   |   | 5,67                      | <b>30,00</b>            | 0,00                    | -30,00                             | <b>OK</b>                             |  |  |  |  |
| Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg)<br>(a netto di sospensione Enti terzi)                                   |                    |   |   | 15,67                     | <b>90,00</b>            | 0,00                    | -90,00                             | <b>OK</b>                             |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Costo pro capite</b><br>(costo complessivo del processo/popolazione)   |                    |   |   | € 8,55                    | <b>€ 10,40</b>          | € 9,23                  | -€ 1,17                            | <b>OK</b>                             |  |  |  |  |
| Capacità di progettazione interna<br>(costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)  |                    |   |   | 12,01%                    | <b>0,00%</b>            | 0,00%                   | € -                                | <b>OK</b>                             |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <p>* Sono le aree edificabili di PRGC</p> <p>** Non è possibile ricavare il dato per gli anni 2008 e 2009</p> <p>*** Sono le aree o porzioni di esse rilasciate</p> |                    |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |

|   |   |   |                               |                           |                         |                         | ANNO                                  | 2016 |  |  |  |  |  |
|---|---|---|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------|------|--|--|--|--|--|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance  |   |   |                               |                           |                         |                         |                                       |      |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio  | <b>ECONOMICO FINANZIARIA</b><br>Servizio contabilità e bilancio |   |                               |                           |                         |                         |                                       |      |  |  |  |  |  |
| Processo 13<br>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    |      |  |  |  |  |  |
| Indici di Quantità  |   |   |                               |                           |                         |                         | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |      |  |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>  | 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 rendicontato) (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/ determinate/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./determin./ buoni ord.e econ.+ vari)   | 2.397   |   | 1832                          | 1965                      | 2.636                   | 2000                    | -16,54% 10,00%                        |      |  |  |  |  |  |
| totale delibere   | 384   | 422                                     | 375                           | 394                       | 410                     | 400                     | 1,61% -2,44%                          |      |  |  |  |  |  |
| Nº richieste evase (inizio rilev. nel 2011)   | 1.020   | 1013                                    | 1022                          | 0                         | 1000                    | 1000                    | #DIV/0! 0,00%                         |      |  |  |  |  |  |
| Nº richieste pervenute (inizio rilev. nel 2011)   | 1.028   | 1018                                    | 1030                          | 0                         | 1000                    | 1000                    | #DIV/0! 0,00%                         |      |  |  |  |  |  |
| Nº dipendenti del processo  | 4   | 4                                       | 4                             | 4                         | 4                       | 4                       | 4,35% 11,11%                          |      |  |  |  |  |  |
| N. fatture movimentate  | 2.352   | 2000                                    | 2420                          |                           | 2100                    | 2050                    |                                       |      |  |  |  |  |  |
| Numeri mandati emessi   | 5.389   | 4849                                    | 5089                          | 5.109                     | 4850                    | 4850                    | -5,07% 0,00%                          |      |  |  |  |  |  |
| Numeri reversali emesse   | 5.745   | 4950                                    | 6610                          | 5.768                     | 5100                    | 5200                    | -9,85% 1,96%                          |      |  |  |  |  |  |
| Numeri impegni registrati (N. righi dettaglio impegni da peg sicra)   | 2.061   | 2192                                    | 2102                          | 2.118                     | 1850                    | 1900                    | -10,31% 2,70%                         |      |  |  |  |  |  |
| Numeri 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 reversale 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   |   |   |                               |                           |                         |                         |                                       |      |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>   | 263.558,01  | 213.313,94                              | 185.652,31                    | 220.841,42                | 469.766,37              | 551.840,29              | 149,88% 17,47%                        |      |  |  |  |  |  |
| di cui <b>Costo personale coinvolto</b>   | 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 dedicato/o al processo | Tipi                          | 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   |   |   |                               |                           |                         |                         |                                       |      |  |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficacia   |   |   |                               | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017 | Scost                                 |      |  |  |  |  |  |
| % 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 reversale 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  |   |   |                               |                           |                         |                         |                                       |      |  |  |  |  |  |

| Obiettivo di processo   |  |  |  |                     |                |                                    | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|---------------------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Misurazione della performance   |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo  | <b>AMMINISTRATIVA</b><br><b>Servizio</b><br><b>Ufficio</b> |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Processo 14</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovra comunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni</b> |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Persone in difficoltà economica e sociale</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>   |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   | 2013   | 2014                                   | 2015                                   | media triennio prec | Atteso 2016    | Atteso 2017                        | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>   |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>  | 12.543   | 12.522                                 | 12.516                                 | 12527,00            | 12516          | 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%                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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%                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>   | € 761.184,15   | € 1.011.883,93                         | € 1.321.136,17                         | € 1.031.401,42      | € 1.724.036,70 | € 2.216.025,89                     | 114,86%                            | 28,54%                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| di cui <b>Costo personale coinvolto</b>   | € 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 macroagr.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%                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria  | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipi                                   | 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 SUSA                  |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mattia Vella  | C  | 10%                                    | borse lavoro/tirocini in campo sociale |                     |                | vari                               |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % soddisfazione delle richieste di contributo<br>(richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)  |  |  | 100,00%                                | 100,00%             |                | 100,00%                            |                                    | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % di contribuzione comunale<br>(€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)  |  |  | 116,39%                                | 77,75%              |                | 75,42%                             |                                    | -2,33%                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % personale su popolazione<br>(n. unità operative del processo/popolazione)   |  |  | 0,00                                   | 0,00                |                | 0,00                               |                                    | 0,00                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % soddisfazione delle domande di borse lavoro/ cantieri lavoro<br>(N° borse lavoro e cantieri lavoro attivate/ domande presentate )   |  |  | 77,59%                                 | 70,00%              |                | 70,00%                             |                                    | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione<br>(domande accolte/ domande presentate ammissibili)   |  |  | 98,92%                                 | 98,39%              |                | 98,39%                             |                                    | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale<br>(ore apertura/ 36 ore)   |  |  | 56,81%                                 | 56,81%              |                | 0,00%                              |                                    | -0,57%                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio erogazione contributi gg  |  |  | 30,00                                  | 30,00               |                | 0,00                               |                                    | -30,00%                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione   |  |  | 20,00                                  | 30,00               |                | 0,00                               |                                    | 0                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Contributo medio<br>(importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)   |  |  | € 37.394,60                            | € 9.045,10          |                | € 8.196,48                         |                                    | -€ 848,62                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Costo unitario<br>(costo del processo/ n. soggetti beneficiari)   |  |  | € 73.671,53                            | € 82.096,99         |                | € 105.525,04                       |                                    | € 23.428,06                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Costo pro capite del processo<br>(Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti- somma trasferita al CONISA)/ popolazione)  |  |  | € 40,79                                | € 62,25             |                | € 61,82                            |                                    | -€ 0,44                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % Finanziamenti<br>(Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)   |  |  | 16,59%                                 | 54,80%              |                | 65,09%                             |                                    | 10,28%                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Il differenziale tra domande accolte e benefici erogati è determinato dal fatto che non tutte le domande presentate avevano i requisiti per la ammissibilità ai benefici.</i>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>(*) Il Comune di Avigliana è capofila di un progetto di Microaccoglienza che potrà portare da 0 a 112 soggetti beneficiari a seconda delle assegnazioni della Prefettura.</i>  |  |  |  |                     |                |                                    |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| Obiettivo di processo   |                |  |  |                     |                           |                         | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|----------------|--|--|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Misurazione della performance   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   |                | ECONOMICO FINANZIARIA -POLIZIA LOCALE          |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Servizio  |                | Servizio Contabilità, tributi e polizia locale |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Processo 15</b>  |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative</b>  |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>  |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b> |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>  |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Amministratori/ Contribuenti</b>   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
|   | 2013           | 2014   | 2015                                     | media triennio prec | Atteso 2015               | Atteso 2016             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 evasioni 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 imposte 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%                              |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 rilevabili da parte del comando polizia locale)   | 0              | 645  | 645                                      | 430                 |                           |                         | -100,00%                           | #DIV/0!                               |  |  |  |  |  |  |  |
| N. verbali emessi   | 567            | 799  | 782                                      | 716                 |                           |                         | -1                                 | #DIV/0!                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                |  |  | 0                   |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) (riferito ad avvisi di accertamento tributari, anche con rateizzazione, gli altri sono alle scadenze di legge)   | 170            | 160  | 156                                      | 162                 | 200                       | 200                     | 0                                  | 0                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo / Provento</b>   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Totale importo riscosso a seguito accertamenti tributari di competenza (ICI + TARSU ANCHE ORDINARIA + IMU (da 2012)+ TARES (da 2013))+ TASI-TARI (DA 2014)  | € 3.074.794,98 | € 5.300.854,88                                 | € 4.838.668,78                           | € 4.404.772,88      | € 4.500.000,00            | € 4.600.000,00          | 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          | #RIF!                              | #RIF!                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| 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                                |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>   | € 228.014,45   | € 287.247,18                                   | € 251.603,48                             | € 255.621,70        | € 316.416,82              | € 285.326,16            | € 0,12                             | -€ 0,10                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>   | € 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                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 nel l'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                       | -€ 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                                |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria      | N ore o % tempo dedicato/o al processo         | Tipo                                     | Costo               |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| SCAPPATURA Lucia  | C              | 100%   | gestione ordinaria ufficio TARSU/ TARI   |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| CULCASTI Giuseppe   | C              | 100%   | procedura calcolo online IMU /TASI       |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| DI MARIA Luciano  | C              | 100%   | assistenza attività tributaria           |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| ROSSATO Vanina  | D              | 25%  | riscossione coattiva a mezzo ingiunzione |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| MOLLAR Susanna  | D              | 15%  | gestione I.C.P. / pubbliche affissioni/  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| SOLIMENO Livia  | C              | 25%  | MEDIATORE                                |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| SANTIN Clara  | C              | 50%  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                |  |  |                     | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017            | Scost                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficacia   |                |  |  |                     |                           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

|  |              |  |              |                     |              |                | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |  |  |
|--|--------------|--|--------------|---------------------|--------------|----------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Obiettivo di processo<br>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   |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543       | 12.522                                 | 12.516       | 12527,00            | 12516        | 12516          | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| h apertura settimanale   | 15           | 15                                     | 15           | 15,00               | 15           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| N. istanze di PdC presentate   | 110          | 132                                    | 102          | 114,67              | 110          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| N. istanze di PdC rilasciate   | 112          | 86                                     | 75           | 91,00               | 110          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| N. Istanze Parco presentate  | 7            | 5                                      | 3            | 5,00                | 6            |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| N. Istanze Parco rilasciate  | 6            | 3                                      | 3            | 4,00                | 5            |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| N. Istanze Vincolo Idrogeologico presentate  | 11           | 8                                      | 8            | 9,00                | 8            |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| N. Istanze Vincolo Idrogeologico evase   | 11           | 8                                      | 8            | 9,00                | 8            |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº richieste accesso atti evase  | 186          | 154                                    | 200          | 180,00              | 150          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº richieste accesso atti ricevute   | 186          | 154                                    | 200          | 180,00              | 150          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº controlli DIA ,SCIA, ED LIB   | 250          | 221                                    | 266          | 245,67              | 210          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº DIA ,SCIA, ED LIB presentate  | 250          | 221                                    | 266          | 245,67              | 210          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº idoneità alloggio   | 6,00         | 5,00                                   | 10,00        | 7,00                | 6,00         |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº CdU richiesti   | 65,00        | 78,00                                  | 70,00        | 71,00               | 75,00        |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº CdU rilasciati  | 65,00        | 78,00                                  | 70,00        | 71,00               | 75,00        |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica  | 164,00       | 169,00                                 | 133,00       | 155,33              | 160,00       |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Nº istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase   | 164,00       | 169,00                                 | 133,00       | 155,33              | 160,00       |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| nº titoli abilitativi rilasciati o perfezionati (Pdc, DIA, SCIA, ED LIB)                               | 362          | 307                                    | 341          | 336,67              | 310          |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| n. sopralluoghi  | 27           | 29                                     | 25           | 27,00               | 30           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Indici di Tempo  |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)   | 10           | 10                                     | 10           | 10,00               | 10           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio rilascio CdU (gg)  | 4            | 4                                      | 4            | 4,00                | 4            |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)   | 48           | 45                                     | 45           | 46,00               | 45           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)                                       | 8            | 8                                      | 8            | 8,00                | 8            |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)                                      | 50           | 55                                     | 55           | 53,33               | 55           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Parco(in gg)   | 30           | 60                                     | 60           | 50,00               | 60           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di rilascio Vincolo Idrogeologico(in gg)   | 30           | 60                                     | 60           | 50,00               | 60           |                | -100,0%                            | -100,0%                               |  |  |  |  |  |  |
| Indici di Costo  |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>  | € 133.385,30 | € 133.385,30                           | € 145.083,20 | € 137.284,60        | € 152.723,61 | € 148.840,02   | 8,42%                              | -2,54%                                |  |  |  |  |  |  |
| di cui <b>Costo personale coinvolto</b>  | € 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%                            | 201,50%                               |  |  |  |  |  |  |
| € 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                   | 0            |                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |  |  |  |  |  |
| n. pratiche di diniego   | 0            | 0                                      | 0            | 0                   | 0            |                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |  |  |  |  |  |
| Personale coinvolto nel Processo   |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Collaboratori coinvolti nel Processo   |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria    | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo         | Costo               | Nominativo   |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Luca Rosso   | D2           | 20%                                    |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Andrea Callegari   | C3           | 80%                                    |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Dario Beltrame   | C2           | 90%                                    |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Laura Neirotti   | C3           | 80%                                    |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Pelle Patrizia   | C3           | 90%                                    |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficacia  |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Tasso di accessibilità<br>(h. apertura settimanale/36 h)   |              | 41,67%                                 | 41,67%       | 0,00%               | -0,42        |                | NOOK                               |                                       |  |  |  |  |  |  |
| % soddisfazione delle richieste ( Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)                    |              | 126,01%                                | 100,00%      | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Tasso di integrazione degli atti<br>(N. richieste integrazioni/N. domande presentate)                  |              | 125,00%                                | 120,00%      | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Tasso di accessibilità agli atti<br>(Nº richieste accesso atti evase/ricevute)                         |              | 100,00%                                | 100,00%      | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB   |              | 100,00%                                | 100,00%      | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| % soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici<br>(domande accolte/ domande presentate)    |              | 100,00%                                | 100,00%      | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| % di evasione istanze di autorizzazione paesaggistica<br>(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)<br>(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<br>(costo del processo/N. pratiche ricevute)                                       |              | € 228,55                               | € 268,41     | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Contributo medio di costruzione<br>(Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)        |              | € 2.094,96                             | € 2.032,26   | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| % Proventi da sanzioni<br>(€ sanzioni / Contributi di costruzione)                                     |              | 2,31%                                  | 1,76%        | 0,29%               | -€ 0,01      | OK             |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Costo pro capite del processo<br>(costo processo/popolazione)  |              | € 10,96                                | € 12,20      | € 11,89             | -€ 0,31      | OK             |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Indicatori di Qualità  |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| % ricorsi<br>(n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)  |              | #DIV/0!                                | #DIV/0!      | #DIV/0!             | #DIV/0!      | #DIV/0!        |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Analisi del risultato  |              |  |              |                     |              |                |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |

|   |                       |  |   |             |                     |             | ANNO                      | 2016                               |                                       |        |       |  |  |  |  |
|---|-----------------------|--|---|-------------|---------------------|-------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--------|-------|--|--|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | <b>AMMINISTRATIVA</b> |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Processo 17</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e di sostegno all'handicap</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>   |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
|   |                       | 2013                                   | 2014  | 2015        | media triennio prec | Atteso 2016 | Atteso 2017               | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |        |       |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>  |                       | 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%                                 |        |       |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b> (include anche i costi di gestione scuole elementari, medie e superiori eccetto le manutenzioni)  |                       | € 117.126,21                           | € 102.651,68                                | € 76.064,16 | € 98.614,02         | € 87.160,65 | € 129.822,80              | 31,65%                             | 48,95%                                |        |       |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>   |                       | € 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!                               |        |       |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |                       |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria             | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |             | Costo               |             | Nominativo                |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| Aldo Castelli   | D                     | 10%                                    | SERVIZI SOSTEGNO SCOL. ALL'HANDICAP         |             | vari                |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| Giovanni Trombadore   | D P.O.                | 5%                                     |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                       |  |   |             |                     |             | Media triennio precedente | Performance attesa 2016            | Performance attesa 2017               | Scost  | ESITO |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| Numero medio di ore di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)  |                       |  |   |             |                     |             | 3,33                      | 3,55                               | 3,55                                  | 0,00%  | OK    |  |  |  |  |
| % soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti / n. progetti presentati)  |                       |  |   |             |                     |             | 100,00%                   | 100,00%                            | 100,00%                               | 0,00%  | OK    |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)   |                       |  |   |             |                     |             | € 6,88                    | € 0,00                             | € 0,00                                | € -    | OK    |  |  |  |  |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)   |                       |  |   |             |                     |             | € 7,34                    | € 6,96                             | € 10,37                               | € 3,41 | NOOK  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |
| <p>(*) I progetti previsti sono: 3 piani offerta formativa, 1 ippoterapia, 1 psicomotricità, 1 orienteering, 1 Sicure di sé, 1 Dragone</p> <p>Tutte le classi, dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di Secondo Grado, partecipano al Piano di Offerta Formativa.</p> <p>L'assistenza agli studenti portatori di handicap è erogata in tutti i casi richiesti, non solo per l'assistenza specialistica ma anche per quella di base.</p> |                       |  |   |             |                     |             |                           |                                    |                                       |        |       |  |  |  |  |

|  |                       |   |  |                     |              |              | ANNO                               | 2016                                 |
|--|-----------------------|---|--|---------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | <b>AMMINISTRATIVA</b> |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Processo 18</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>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</b> |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Stakeholder</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Indici</b>  |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
|  | 2013                  | 2014  | 2015   | media triennio prec | Atteso 2016  | Atteso 2017  | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543                | 12.522                                      | 12.516   | 12527,00            | 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%                                |
| Nº convenzioni attivate per la gestione degli impianti   | 5                     | 3   | 3  | 4                   | 3            | 3            | -18,18%                            | 0,00%                                |
| Nº impianti esistenti (impianti sportivi + palestre)   | 9                     | 9   | 9  | 9                   | 9            | 9            | 0,00%                              | 0,00%                                |
| n. ore settimanali di apertura impianti sportivi(idem c.s.)  | 450                   | 450   | 450  | 450                 | 450          | 450          | 0,00%                              | 0,00%                                |
| n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi (idem c.s.)   | 450                   | 450   | 450  | 450                 | 450          | 450          | 0,00%                              | 0,00%                                |
| n. utenti degli impianti sportivi/settimana (idem c.s.)  | 5600                  | 5600  | 6000   | 5733                | 6000         | 6000         | 4,65%                              | 0,00%                                |
| N. iniziative 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%                                |
| Nº partecipanti iniziative turistiche  | 20000                 | 20000                                       | 20000  | 20000               | 20000        | 20000        | 0,00%                              | 0,00%                                |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| 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%                             |
| <b>Indici di Costo</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| 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%                               |
| <b>Costo processo</b>  | € 220.592,69          | € 215.914,98                                | € 215.960,74   | € 217.489,47        | € 244.797,04 | € 244.452,68 | 12,40%                             | -0,14%                               |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>  | 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%                              |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                       |   |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |                       | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |  |                     |              |              |                                    |                                      |
| Nome e cognome   | Categoria             | N ore o % tempo dedicato/o al processo      | Tipo   |                     | Costo        |              | 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><br>(domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b><br>(domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Grado di sostegno comunale</b><br>(N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )   | 96,38%                    | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Partecipazione media alle iniziative culturali</b><br>(N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )   | 166                       | <b>135</b>              | <b>135</b>              | 0        | <b>OK</b>   |
| <b>Partecipazione media alle manifestazioni sportive</b><br>(N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )  | 169                       | <b>250</b>              | <b>250</b>              | 0        | <b>OK</b>   |
| <b>% di efficacia delle manifestazioni</b><br>(partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)   | 367,21%                   | <b>367,71%</b>          | <b>367,71%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Tasso di accesso agli impianti sportivi</b>  | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>% degli impianti dati in convenzione</b>   | 40,74%                    | <b>33,33%</b>           | <b>33,33%</b>           | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>% utilizzo settimanale impianti sportivi</b><br>(utenti degli impianti sportivi /popolazione)  | 45,77%                    | <b>47,96%</b>           | <b>47,96%</b>           | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Partecipazione media alle iniziative turistiche</b><br>(N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )  | 331                       | <b>357</b>              | <b>357</b>              | 0        | <b>OK</b>   |
| <b>Capacità attrattiva</b>  | 771,67%                   | <b>799,36%</b>          | <b>799,36%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                           |                         |                         |          |             |
| <b>Tempo medio erogazione contributo (gg)</b>   | 30,00                     | <b>30,00</b>            | <b>0,00</b>             | -30,00%  | <b>OK</b>   |
| <b>Tempo medio erogazione patrocinio (gg)</b>   | 7,00                      | <b>7,00</b>             | <b>0,00</b>             | -7,00%   | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                           |                         |                         |          |             |
| <b>Valore medio contributi erogati</b><br>(importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte )  | € 1.153,81                | <b>€ 593,12</b>         | <b>€ 552,21</b>         | -€ 40,91 | <b>NOOK</b> |
| <b>Costo per partecipante delle iniziative culturali</b><br>(Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )  | € 2,01                    | <b>€ 7,37</b>           | <b>€ 7,29</b>           | -€ 0,00  | <b>OK</b>   |
| <b>Costo per partecipante delle manifestazioni sportive</b><br>(Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )   | € 0,70                    | <b>€ 7,83</b>           | <b>€ 7,82</b>           | -€ 0,00  | <b>OK</b>   |
| <b>Costo per partecipante delle manifestazioni turistiche</b><br>(Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turist   | € 0,53                    | <b>€ 2,13</b>           | <b>€ 2,15</b>           | € 0,00   | <b>NOOK</b> |
| <b>Grado di autofinanziamento</b><br>(importo sponsorizzazioni/costo totale processo)   | € 0,00                    | <b>€ 0,00</b>           | <b>€ 0,00</b>           | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo processo/popolazione)  | € 17,36                   | <b>€ 19,57</b>          | <b>€ 19,54</b>          | € 0,03   | <b>NOOK</b> |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                           |                         |                         |          |             |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                           |                         |                         |          |             |
| gioco/lezione, al massimo di 80 utenti per un'ora di scuola calcio. Ne è risultata una media ponderata di 8,56 utenti per ogni ora/settimana di apertura impianto.  |                           |                         |                         |          |             |
| 2) Nell'analisi delle manifestazioni è stato considerato come finanziato /organizzato dal Comune di Avigliana ogni evento che ha goduto anche solo del patrocinio in quanto, per lo stesso, è stato erogato servizio di personale/esenzione tosap/utilizzo attrezzature/utilizzo locali (teatro, sedi espositive ecc.) (***). Il numero delle domande di contributo accolte è stato integrato dai "contributi virtuali", corrispondenti all'esenzione del pagamento di un tributo altrimenti dovuto. Nel 2015 tutte le iniziative che hanno beneficiato di un contributo finanziario o virtuale sono contemporaneamente state patrociniate. |                           |                         |                         |          |             |
| 3) Nell'analisi dei costi sono stati separati i costi direttamente sostenuti (acquisti, prestazioni di servizi, noleggi ecc.) dai contributi erogati a Enti o Associazioni partner organizzativi del Comune di Avigliana. Il costo complessivo deriva quindi dalla somma delle voci.  |                           |                         |                         |          |             |
| (*) DI COMPETENZA DEL SETTORE AMBIENTE ENERGIA.   |                           |                         |                         |          |             |
| (**) Tutte le iniziative che si svolgono sul territorio di Avigliana sono a libero accesso e quindi non è rilevabile un numero preciso di partecipanti. Il numero totale è calcolato su una media ponderata. La popolazione turistica non può essere considerata 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.   |                           |                         |                         |          |             |
| (****) E' stato aggiudicato l'appalto per la gestione dell'Ufficio Turistico  |                           |                         |                         |          |             |
| (***** In attesa di appalto da parte dell'Area Lavori Pubblici  |                           |                         |                         |          |             |

|   |                                   |  |                 |                 |                     |                 | ANNO            | 2016                                |                                       |
|---|-----------------------------------|--|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | <b>LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE</b> |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Processo 19</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</b><br>(include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Finalità del Processo</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti</b> |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Stakeholder</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Amministratori e fruitori dei beni</b>   |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Indici</b>   |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                                   | 2013                                   | 2014            | 2015            | media triennio prec | Atteso 2016     | Atteso 2017     | Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| <b>Popolazione</b>  |                                   | 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%                                 |
| <b>Km strade del patrimonio</b>   |                                   | 101,00                                 | 101,00          | 101,00          | 101,00              | 101             | 101             | 0,00%                               | 0,00%                                 |
| Km manutenzioni effettuate  |                                   | 121                                    | 121             | 121             | 121,00              | 121             | 121             | 0,00%                               | 0,00%                                 |
| Mq verde pubblico   |                                   | 40000                                  | 40000           | 9600            | 29.867              | 90.000          | 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%                                 |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| 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%                                 |
| <b>Indici di Costo</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Costo del processo</b>   |                                   | € 1.368.475,37                         | € 1.360.753,93  | € 1.558.766,19  | € 1.429.331,83      | € 1.514.951,78  | € 1.480.699,49  | 3,59%                               | -2,26%                                |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>   |                                   | € 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%                                 |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| 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%                                 |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>   |                                   |  |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| Nome e cognome  | Categoria                         | N ore o % tempo dedicato/o al processo |                 | Tipo            |                     | Costo           |                 | Nominativo                          |                                       |
| Caligaris Paolo   | D                                 | 20%                                    |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| Irene Anselmi   | D                                 | 35%                                    |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| Mauro Paradisi  | D                                 | 45%                                    |                 |                 |                     |                 |                 |                                     |                                       |
| Liliana Faccioli  | 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><br>(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>% di manutenzione delle strade</b><br>(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>% di manutenzione delle aree verdi</b><br>(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Efficacia del processo</b><br>(n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione</b><br>(n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)  | 80,19%                    | <b>92,59%</b>           | <b>92,59%</b>           | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Copertura manutenzioni stradali</b><br>(km manutenzioni/ km strade del patrimonio)   | 119,80%                   | <b>119,80%</b>          | <b>119,80%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>% di km serviti da illuminazione pubblica</b><br>(Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)  | 51,98%                    | <b>51,98%</b>           | <b>51,98%</b>           | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Verde pubblico</b><br>(mq verde/mq territorio)   | 0,19%                     | <b>0,39%</b>            | <b>0,39%</b>            | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Verde procapite</b><br>(mq verde/popolazione)  | 2,38                      | <b>7,19</b>             | <b>7,19</b>             | 0,00     | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                           |                         |                         |          |             |
| <b>% di ritardo sugli interventi programmati</b><br>(n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)   | 4,35%                     | <b>33,33%</b>           | <b>30,00%</b>           | -0,03%   | <b>OK</b>   |
| <b>Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)</b>  | 15                        | <b>15</b>               | <b>15</b>               | 0        | <b>OK</b>   |
| <b>Tempo medio sopralluogo (gg)</b><br>(dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)   | 5                         | <b>5</b>                | <b>5</b>                | 0        | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                           |                         |                         |          |             |
| <b>% risorse destinate alla manutenzione ordinaria degli immobili</b><br>(spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)   | 85,58%                    | <b>106,77%</b>          | <b>109,58%</b>          | 2,81%    | <b>OK</b>   |
| <b>Costo medio manutenzione ordinaria al mq</b><br>(importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)  | € 21,96                   | <b>€ 19,65</b>          | <b>€ 19,65</b>          | € -      | <b>OK</b>   |
| <b>% risorse destinate alle manutenzioni stradali</b><br>(spesa impegnata per manutenzioni stradali/ spesa programmata per manutenzioni stradali)   | 89,57%                    | <b>114,67%</b>          | <b>76,03%</b>           | -38,64%  | <b>NOOK</b> |
| <b>Costo kilometrico</b><br>(costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)  | € 1.318,91                | <b>€ 1.158,42</b>       | <b>€ 1.039,60</b>       | € 118,81 | <b>NOOK</b> |
| <b>Costo medio della segnaletica per km</b><br>(costo segnaletica/km strade urbane)   | € 382,56                  | <b>€ 186,13</b>         | <b>€ 186,13</b>         | € -      | <b>OK</b>   |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(Costo processo/popolazione)  | € 114,10                  | <b>€ 121,04</b>         | <b>€ 118,30</b>         | -€ 2,74  | <b>OK</b>   |
| <b>Costo medio verde pubblico per mq</b><br>(spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)   | € 6,54                    | <b>€ 2,22</b>           | <b>€ 2,22</b>           | € -      | <b>OK</b>   |
| <b>Costo medio dell'illuminazione pubblica per km</b><br>(Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)   | € 9.027,46                | <b>€ 8.391,62</b>       | <b>€ 8.391,62</b>       | € -      | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                           |                         |                         |          |             |
| <b>% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare</b><br>(spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)   | 0,36%                     | <b>0,32%</b>            | <b>0,32%</b>            | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Qualità degli interventi</b><br>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)  | 104,96%                   | <b>105,26%</b>          | <b>105,26%</b>          | 0,00%    | <b>OK</b>   |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                           |                         |                         |          |             |
| con riferimento allo standard complessivo sul triennio gli interventi giudicabili in ritardo, pur ridotti rispetto al precedente processo, sono giustificati dalla realizzazione, secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, in accorpamento per gruppi complessi ed omogenei di attività. |                           |                         |                         |          |             |
| * la differenza fra il numero di interventi richiesti ed evasi è dovuta al fatto per un singolo intervento attuato corrispondono più richieste pervenute da parte di diversi soggetti   |                           |                         |                         |          |             |

|  |                                   |  |   |                     |                |                | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|---|---------------------|----------------|----------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | <b>LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE</b> |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Processo 20</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili</b> |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Stakeholder</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Cittadini</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>  |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
|  | 2013                              | 2014                                   | 2015  | media triennio prec | Atteso 2016    | Atteso 2017    | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Popolazione</b>   | 12.543                            | 12.522                                 | 12.516                                      | 12527,00            | 12516          | 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                                 |  |  |  |  |
| Numeri interventi di manutenzione straordinaria strade programmati   | 102                               | 99                                     | 91  | 97,33               | 90             | 90             | -7,53%                             | 0,00%                                 |  |  |  |  |
| Numeri 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%                                 |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| 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%                                 |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>Costo del processo</b>  | € 176.043,67                      | € 139.456,85                           | € 93.077,17                                 | € 136.192,56        | € 129.424,57   | € 91.884,56    | -32,53%                            | -29,01%                               |  |  |  |  |
| <b>di cui Costo personale coinvolto</b>  | € 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 SCOMPLITO/RIACCERT)   | € 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%                                 |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Nº fascicoli tecnici opere   | 3,00                              |  |   | 1,00                | 3              | <b>3,00</b>    | 200,00%                            | 0,00%                                 |  |  |  |  |
| Nº opere realizzate  | 12                                |  |   | 4,00                | 0              | <b>0</b>       | -100,00%                           | #DIV/0!                               |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |                                   |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria                         | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo  |                     | Costo          |                | 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%                                    |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                                   |  |   |                     |                |                | Media triennio precedente          | Performance attesa 2016               |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    | <b>Performance attesa 2017</b>        |  |  |  |  |
| Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)   |                                   |  |   |                     |                |                | 101,35%                            | <b>50,00%</b>                         |  |  |  |  |
| % realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)  |                                   |  |   |                     |                |                | 1100,00%                           | <b>#DIV/0!</b>                        |  |  |  |  |
| Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)   |                                   |  |   |                     |                |                | 0,00%                              | <b>#DIV/0!</b>                        |  |  |  |  |
| % progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)   |                                   |  |   |                     |                |                | 77,78%                             | <b>100,00%</b>                        |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| % di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)  |                                   |  |   |                     |                |                | 150,00%                            | <b>8,51%</b>                          |  |  |  |  |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                                   |  |   |                     |                |                |                                    |                                       |  |  |  |  |
| Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)  |                                   |  |   |                     |                |                | € 10,87                            | <b>€ 10,34</b>                        |  |  |  |  |
| % di incidenza nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)   |                                   |  |   |                     |                |                | 17,10%                             | <b>84,73%</b>                         |  |  |  |  |
| % risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)   |                                   |  |   |                     |                |                | 74,94%                             | <b>0,00%</b>                          |  |  |  |  |

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

|  |           |  |   |             |                     |                           | ANNO                    | 2016                               |                                       |       |  |  |
|--|-----------|--|---|-------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------|--|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>ECONOMICO FINANZIARIO - AMMINISTRATIVO</b><br><b>Servizio Personale</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Processo 21</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>             |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Stakeholder</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Dipendenti</b>  |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Indici</b>  |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
|  |           | 2013                                   | 2014  | 2015        | media triennio prec | Atteso 2016               | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |       |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Popolazione</b>   |           | 12.543                                 | 12.522  | 12.516      | 12.527              | 12.516                    | 12.516                  |                                    |                                       |       |  |  |
| 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%                                 |       |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| Tempo medio rilascio certificazioni (ore medie)  |           | 10                                     | 10  | 10          | 10                  | 10                        | 10                      | 0,00%                              | 0,00%                                 |       |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| Costo del processo   |           | € 109.423,08                           | € 115.629,20                                      | € 79.332,87 | € 101.461,72        | 138.996,91                | 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%                                 |       |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| N. posizioni organizzative   |           | 6                                      | 6   | 6           | 6                   | 6                         | 6                       | 0,00%                              | 0,00%                                 |       |  |  |
| N. variazioni-anomie   |           | 660                                    | 550   | 600         | 600                 | 550                       | 500                     | -16,67%                            | -9,09%                                |       |  |  |
| N. registrazioni   |           | 1580                                   | 1480  | 1560        | 1560                | 1400                      | 1400                    | -10,26%                            | 0,00%                                 |       |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |           |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>       |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |             | Costo               |                           | Nominativo              |                                    |                                       |       |  |  |
| 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%                                     |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| Trombadoro Giovanni  | D         | 4%                                     |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |           |  |   |             |                     | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017            | Scost                                 | ESITO |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| % copertura<br>(n. unità operative del processo/ n. dipendenti)  |           |  |   |             |                     | 2,05%                     | 2,00%                   | 2,00%                              | 0,00%                                 | OK    |  |  |
| <b>Media abitanti per unità operativa dell'ente</b><br>(popolazione/n. unità operative)  |           |  |   |             |                     | 204,24                    | 201,87                  | 201,87                             | 0,00%                                 | OK    |  |  |
| % ore straordinarie<br>(ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)   |           |  |   |             |                     | 1,36%                     | 1,36%                   | 1,36%                              | 0,00%                                 | OK    |  |  |
| <b>Rapporto tra posizioni organizzative e dipendenti</b><br>(n. posizioni organizzative/ n. unità operative)   |           |  |   |             |                     | 10,22                     | 6,60%                   | 6,60%                              | 0,00%                                 | OK    |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| <b>Tempo medio di rilascio certificazioni (gg)</b>   |           |  |   |             |                     | 10,00                     | 10,00                   | 10,00                              | 0,00                                  | OK    |  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| Costo cedolino<br>(costo processo/ n. cedolini)  |           |  |   |             |                     | € 106,84                  | € 147,87                | € 145,72                           | -€ 2,15                               | OK    |  |  |
| Costo pro-capite del processo<br>(costo processo/ popolazione )  |           |  |   |             |                     | € 8,10                    | € 11,11                 | € 10,94                            | -€ 0,16                               | OK    |  |  |
| Costo dipendente<br>(costo processo/ n. unità operative)   |           |  |   |             |                     | € 1.654,27                | € 2.241,89              | € 2.209,29                         | -€ 32,59                              | OK    |  |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| % rettifiche<br>(n. variazioni-anomale/ n. registrazioni)  |           |  |   |             |                     | 0,00%                     | 0,00%                   | 0,00%                              | 0,00%                                 | OK    |  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |
| commento sintetico sui risultati   |           |  |   |             |                     |                           |                         |                                    |                                       |       |  |  |

|   |   |   |            |                     |                           |                         | ANNO                               | 2016                                 |             |
|---|---|---|------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Servizio  | <b>AMMINISTRATIVA</b>                                 |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Ufficio/Centro di Costo   | <i>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</i> |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
|   | <i>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</i>          |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Processo 22</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Finalità del Processo</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita, la comunicazione istituzionale e gli adempimenti normativi.</b> |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Stakeholder</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Uffici comunali / Organi istituzionali</b>   |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Indici</b>   |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
|   | 2013  | 2014  | 2015       | media triennio prec | Atteso 2016               | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno |             |
| <b>Indici di Quantità</b>   |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Popolazione</b>  | 12.543  | 12.522                                      | 12.516     | 12527,00            | 12516                     | 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%                                |             |
| <b>Indici di Tempo</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Tempo medio di pubblicazione atti (gg)<br>(da approvazione a pubblicazione)   | 15,00   | 15,00                                       | 15,00      | 15,00               | 15,00                     | <b>15,00</b>            | 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                         | <b>1</b>                | 0,00%                              | 0,00%                                |             |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)  | 1   | 1   | 1          | 1,00                | 1                         | <b>1</b>                | 0,00%                              | 0,00%                                |             |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)   | 7   | 7   | 7          | 7,00                | 7                         | <b>7</b>                | 0,00%                              | 0,00%                                |             |
| <b>Indici di Costo</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Costo del processo</b>   | € 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%                                |             |
| <b>Indici di Qualità</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| N. segnalazioni atti mancanti in archivio   | 0   | 0   | 0          | 0,00                | 0                         |                         | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |             |
| N. errori di smistamento atti   | 13  | 10  |            | 7,67                | 5                         |                         | -100,00%                           | -100,00%                             |             |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>   |   | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Nome e cognome  | Categoria   | N ore o % tempo dedicato/o al processo      | Tipo       | Costo               | Nominativo                |                         |                                    |                                      |             |
| Ines Giorda   | D   | 50%   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Katia Coscarelli  | C   | 100%  |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Piera Nembrini  | C   | 80%   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Vincenza Petruzzellis   | C   | 100%  |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Giovanni Trombadore   | D   | 14%   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |   |   |            |                     | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017            | Scost                                | ESITO       |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>% personale</b><br>(n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)  |   |   |            |                     | 5,68%                     | <b>5,55%</b>            | <b>5,55%</b>                       | 0,00%                                | <b>OK</b>   |
| <b>Efficienza del Servizio Protocollo</b><br>(n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)   |   |   |            |                     | 6,18%                     | <b>6,25%</b>            | <b>6,25%</b>                       | 0,00%                                | <b>OK</b>   |
| <b>Efficienza del Servizio Archivio</b><br>(n. atti archiviati / n. atti da archiviare)   |   |   |            |                     | 96,00%                    | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>                     | 0,00%                                | <b>OK</b>   |
| <b>% atti archiviati digitalmente</b><br>(n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)  |   |   |            |                     | 55,42%                    | <b>100,00%</b>          | <b>100,00%</b>                     | 0,00%                                | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| Tempo medio di pubblicazione atti (gg)<br>(da approvazione a pubblicazione)   |   |   |            |                     | 15,00                     | <b>15,00</b>            | <b>15,00</b>                       | 0,00                                 | <b>OK</b>   |
| Tempo medio iter protocollo in entrata (gg)<br>(dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)  |   |   |            |                     | 1,00                      | <b>1,00</b>             | <b>1,00</b>                        | 0,00                                 | <b>OK</b>   |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)  |   |   |            |                     | 1,00                      | <b>1,00</b>             | <b>1,00</b>                        | 0,00                                 | <b>OK</b>   |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)   |   |   |            |                     | 7,00                      | <b>7,00</b>             | <b>7,00</b>                        | 0,00                                 | <b>OK</b>   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |   |   |            |                     |                           |                         |                                    |                                      |             |
| <b>Costo unitario del processo</b><br>(costo processo/n. unità operative)   |   |   |            |                     | € 2.455,26                | <b>€ 2.452,31</b>       | <b>€ 2.678,64</b>                  | 22632,48%                            | <b>NOOK</b> |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo processo/popolazione)  |   |   |            |                     | € 11,96                   | <b>€ 12,15</b>          | <b>€ 13,27</b>                     | 112,11%                              | <b>NOOK</b> |

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

|  |  |   |   |                           |                         |                         | ANNO                               | 2016                                  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|---|---|---------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio   | <b>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</b><br><i>Ced -Affari legali</i> |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Processo 23</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali</b> |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Stakeholders</b>  |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Uffici comunali / Cittadini</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici</b>  |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
|  | 2013   | 2014  | 2015  | media triennio prec       | Atteso 2016             | Atteso 2017             | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione  | 12.543   | 12.522                                      | 12.516  | 12527                     | 12516                   | 12516                   |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Nº postazioni hardware   | 56,00  | 56,00                                       | 56,00   | 56,00                     | 56,00                   | 56,00                   | 0,00%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº servizi on line   | 6,00   | 6,00  | 6,00  | 6,00                      | 6,00                    | 6,00                    | 0,00%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº totale dipendenti   | 60,00  | 60,00                                       | 64,00   | 61,33                     | 62,00                   | 62,00                   | 1,09%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº dipendenti del servizio   | 0,95   | 0,95  | 0,95  | 0,95                      | 0,95                    | 0,95                    | 0,00%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)   | 69,00  | 42,00                                       | 35,00   | 48,67                     | 30,00                   | 30,00                   | -38,36%                            | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº 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%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº pratiche legali seguite dall'ufficio  | 0,00   | 1,00  | 1,00  | 0,67                      | 1,00                    | 1,00                    | 50,00%                             | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº totale pratiche legali  | 69,00  | 43,00                                       | 36,00   | 49,33                     | 31,00                   | 31,00                   | -37,16%                            | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)   | 26,00  | 16,00                                       | 16,00   | 19,33                     | 20,00                   | 20,00                   | 3,45%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| Nº richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)   | 4,00   | 7,00  | 6,00  | 5,67                      | 7,00                    | 7,00                    | 23,53%                             | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)   | 10   | 10  | 10  | 10,00                     | 10                      | 10                      | 0,00%                              | 0,00%                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Costo del processo   | € 214.397,16   | € 146.732,04                                | 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%                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo</b>  |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o al processo      | Tipi  | Costo                     | Nominativo              |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Luigi Zizzari  | D  | 55%   | Appalto gestione servizio informatico compreso sito |                           | ArcNos snc              |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
|  |  |   | Incarichi legali                                    |                           | avvocati vari           |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| Andrea Versino   | B  | 20%   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |   |   | Media triennio precedente | Performance attesa 2016 | Performance attesa 2017 | Scost                              | ESITO                                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tasso sviluppo</b><br>(Nº postazioni hardware/ N° dipendenti)   |  |   |   | 91,30%                    | 90,32%                  | 90,32%                  | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>sviluppo dei servizi on line per i cittadini</b><br>(n. servizi on line)  |  |   |   | 6,00                      | 6,00                    | 6,00                    | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>% Personale</b><br>(n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)  |  |   |   | 1,55%                     | 1,53%                   | 1,53%                   | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>% contenziosi positivamente risolti</b><br>(esiti favorevoli/contenziosi gestiti)   |  |   |   | 11,64%                    | 6,67%                   | 6,67%                   | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Efficacia interna</b><br>(n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)   |  |   |   | 1,35%                     | 3,23%                   | 3,23%                   | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>% di richieste di risarcimento accolte</b><br>(Nº richieste di risarcimento danni accolte/Nº richieste di risarcimento danni presentate)  |  |   |   | 29,31%                    | 35,00%                  | 35,00%                  | 0,00%                              | OK                                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |   |   |                           |                         |                         |                                    |                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione</b>  |  |   |   | 10,00                     | 10,00                   | 10,00                   | 0,00                               | OK                                    |  |  |  |  |  |  |

| Indicatori di Efficienza Economica   |            |            |            |             |      |  |
|--|------------|------------|------------|-------------|------|--|
| <b>Costo unitario del servizio</b><br>(costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)  | € 2.972,52 | € 2.867,39 | € 2.748,06 | -€ 119,33   | OK   |  |
| <b>Costo pro capite del servizio</b><br>(costo complessivo del processo/popolazione)   | € 14,55    | € 14,20    | € 13,61    | -€ 0,59     | OK   |  |
| <b>Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni</b><br>(costo per servizi legali/(Nº totale pratiche legali - Nº pratiche legali seguite dall'ufficio) | € 974,08   | € 1.926,70 | € 654,75   | -€ 1.271,95 | NOOK |  |
| <b>Costo medio sostenuto per risarcimento danni</b><br>(Costo complessivo per risarcimento danni /Nº richieste di risarcimento danni accolte)                                      | € 2.620,00 | € 514,29   | € 514,29   | € 0,00      | OK   |  |
| Indicatori di Qualità  |            |            |            |             |      |  |
| % gradimento del servizio<br>(indagine interna)  | #VALORE!   | 0,00       | 0,00       | 0,00        | OK   |  |
| Analisi del risultato  |            |            |            |             |      |  |
|  |            |            |            |             |      |  |