

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	Gestire la funzione amministrativa-contabile e dell'economato.
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	Gestire le entrate e i tributi locali
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)
	UFFICIO TECNICO	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Gestire i servizi demografici
	ALTRI SERVIZI GENERALI	
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI	
	CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
	POLIZIA COMMERCIALE	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa.
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	Gestire il Trasporto Scolastico Gestire la Refezione Scolastica Gestire le Situazioni Sociali
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	Gestire la biblioteca.
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	PISCINE COMUNALI	
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	
	SERVIZI TURISTICI	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	
	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei permessi e autorizzazioni
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	Gestire il Servizio di Igiene Urbana
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	
	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia.
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	Gestire i servizi di assistenza e contributi economici a persone disagiate.
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	Erogare servizi cimiteriali
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	Gestire ed incentivare le attività produttive e commerciali
SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO		
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	
	DISTRIBUZIONE GAS	
	CENTRALE DEL LATTE	
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA	
	TELERISCALDAMENTO	
FARMACIE		
ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI		

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	Erogare servizi cimiteriali	FINANZ. E TRIBUTI
2	Gestire ed incentivare le attività produttive e commerciali	FINANZ. E TRIBUTI
3	Gestire le situazioni sociali (scolastiche)	SERVIZI GENERALI
4	Gestire i servizi demografici	SERVIZI GENERALI
5	Gestire i servizi di assistenza e contributi economici a persone disagiate	SERVIZI GENERALI
6	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	VIGILANZA
7	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	FINANZ. E TRIBUTI
8	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	FINANZ. E TRIBUTI
9	Gestire il Trasporto Scolastico	SERVIZI GENERALI
10	Gestire la biblioteca	FINANZ. E TRIBUTI
11	Gestire la funzione amministrativa-contabile e l'economato	FINANZ. E TRIBUTI
12	Gestire la pianificazione territoriale	LL.PP. E URBANISTICA
13	Gestire la Refezione Scolastica	SERVIZI GENERALI
14	Gestire le entrate ed i tributi locali	FINANZ. E TRIBUTI
15	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi/autorizzazioni	LL.PP. E URBANISTICA
16	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	SERVIZI GENERALI
17	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	FINANZ. E TRIBUTI
18	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	LL.PP. E URBANISTICA
19	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	LL.PP. E URBANISTICA
20	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido e Scuola dell'infanzia	SERVIZI GENERALI
21	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria	SERVIZI GENERALI
22	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	SERVIZI GENERALI

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		3.204	3.176	3.187	3.219
di cui popolazione straniera		229	207	227	
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		26	26	35	-52
deceduti nell'anno		39	48	52	
immigrati		155	111	134	Saldo Migratorio
emigrati		96	117	106	-53
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	135	169	177	185
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	230	199	229	231
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	647	451	432	414
Popolazione in età adulta	30-65 anni	1.420	1.623	1.630	1.647
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	772	734	719	742
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	88	95	108	118
Utenza scolastica	4-13 anni	277	273	275	275
Minori	0-18 anni	498	491	506	515
Giovani	15-25 anni	320	306	312	300
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					3983

Territorio		
Superficie in Km²		
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Corsi d'acqua	Torrente Orco, Torrente Gallenca, Rio Marquera, Rio Giordanino, Rio Levesa	0

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km	0	0	0	0,00
Provinciali	Km	10	10	10	10,00
Comunali	Km	31,28	31,28	31,28	31,28
Vicinali	Km	12,24	12,24	12,24	12,24
Autostrade	Km	0	0	0	0,00
Tot. Km strade		53,52	53,52	53,52	53,52

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Gestione delle Entrate								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	415.457,88		329.342,83		244.471,00		92.287,40	
1 - Tributarie	990.845,28	509.176,60	1.078.984,18	510.566,76	1.703.554,71	1.124.979,08	1.877.218,99	1.306.741,69
2 - Trasferimento Stato	1.023.843,71	922.696,15	918.522,06	822.744,24	229.840,88	80.317,58	183.269,98	114.189,21
3 - Extratributarie	310.534,71	123.794,39	341.538,10	173.334,79	445.085,99	251.000,33	427.754,77	282.191,32
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	362.503,13	263.312,30	268.444,72	268.444,72	554.546,43	247.583,89	115.295,11	115.295,11
5 - Entrate da acc.prestiti	200.000,00	0,00	0,00	0,00	796.959,08	587.590,74	481.494,08	481.494,08
6 - Servizi conto terzi	235.766,16	214.165,87	241.996,74	233.480,90	246.057,85	231.815,86	212.480,25	207.025,09
Totale entrate	3.123.492,99	2.033.145,31	2.849.485,80	2.008.571,41	3.976.044,94	2.523.287,48	3.389.800,58	2.506.936,50

Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	2.080.771,65	1.622.489,70	2.170.697,10	1.748.500,35	2.168.542,08	1.637.762,34	2.181.820,43	1.538.514,40
2 - Spese c/capitale	581.590,83	56.691,02	470.878,00	102.684,60	1.230.146,15	212.095,79	180.874,45	12.559,41
3 - Rimborso di prestiti	174.791,82	174.791,82	187.479,86	187.479,86	452.692,88	452.692,88	682.391,76	680.425,65
4 - Servizi conto terzi	235.766,16	233.020,90	241.996,74	203.032,36	246.057,85	221.129,76	212.480,25	185.668,93
Totale spesa	3.072.920,46	2.086.993,44	3.071.051,70	2.241.697,17	4.097.438,96	2.523.680,77	3.257.566,89	2.417.168,39

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	663.575,42	505.357,44	687.308,01	371.869,06	946.399,67	781.690,00	740.080,42	608.937,30
2	Contributi e trasferimenti	134.118,99	100.444,73	132.838,66	104.738,90	127.218,92	122.568,84	187.624,13	197.951,90
3	Extratributarie	403.838,32	102.523,28	467.595,41	294.509,37	354.097,41	113.437,58	396.594,34	268.542,88
4	Contributi conto capitale	1.892.645,87	74.436,70	1.905.190,17	35.850,83	1.867.240,00	115.904,00	1.839.336,00	41.304,52
5	Accensioni di prestiti	67.302,20	64.900,00	202.402,20	129.273,59	73.128,61	70.726,41	210.647,39	165.648,52
6	Servizi conto terzi	21.866,17	15.065,68	31.136,78	14.409,39	25.243,23	4.804,87	34.680,35	23.999,55
Totale residui su entrate		3.183.346,97	862.727,83	3.426.471,23	950.651,14	3.393.327,84	1.209.131,70	3.408.962,63	1.306.384,67
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	578.148,57	262.570,32	749.727,93	539.431,26	601.062,34	291.563,64	743.007,49	561.816,10
2	Spese per investimenti	2.558.750,53	345.930,57	2.724.031,06	438.969,61	2.625.828,44	686.778,54	2.673.715,33	814.722,79
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	Servizi conto terzi	44.220,81	3.887,89	43.078,18	2.745,26	79.297,30	1.116,39	103.109,01	24.928,09
Totale residui su spese		3.181.119,91	612.388,78	3.516.837,17	981.146,13	3.306.188,08	979.458,56	3.519.831,83	1.401.466,98

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	843.348,68	747.979,78	640.000,00	23.785,73
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	156.343,79	151.547,00	149.391,03	156.229,92
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	590.127,78	610.510,70	605.000,00	593.539,47
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	174.791,82	187.479,86	206.013,75	200.897,68
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	247.970,53	481.494,08

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	55,97%	60,73%	90,34%	92,63%
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie	42,61%	46,13%	71,62%	75,44%
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	36,27%	31,98%	26,91%	0,96%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	39,62%	40,60%	40,38%	38,21%
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	25,38%	26,10%	25,44%	23,85%
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int)	14,24%	14,49%	14,94%	14,35%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 406,17	€ 447,27	€ 674,19	€ 716,05
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 309,25	€ 339,73	€ 534,53	€ 583,17
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui (cap+int)	€ 103,35	€ 106,75	€ 111,52	€ 110,94
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 263,22	€ 235,51	€ 200,82	€ 7,39
Capacità gestionale				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Incidenza residui attivi Residui attivi	101,92%	120,25%	85,34%	100,57%
2. Incidenza residui passivi Residui passivi	103,52%	114,52%	80,69%	108,05%
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3	48,64%	48,14%	64,04%	68,93%
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1	77,98%	80,55%	75,52%	70,52%

ANNO 2012				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	3,00	3,00	3,00	3,00
Dipendenti	10,00	9,00	9,00	9,00
Totale Personale in servizio	13,00	12,00	12,00	12,00
Età media del personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	53,00	53,00	53,00	53,00
Dipendenti	47,00	47,00	47,00	47,00
Totale Età Media	100,00	100,00	100,00	100,00
Indici di assenza				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	18,32%	17,73%	18,81%	18,81%
Malattia + Altro	7,21%	6,62%	5,00%	5,00%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	€ 628.685,78	€ 651.404,55	€ 639.538,50	€ 635.004,13
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 7.120,40	€ 3.700,00	€ 3.000,00	€ 3.500,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 7.120,40	€ 3.600,00	€ 3.000,00	€ 750,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	30,21%	30,01%	29,49%	29,10%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 48.360,44	€ 54.283,71	€ 53.294,88	€ 52.917,01
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 196,22	205,1021883	200,6710072	197,2675148
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	320	353	354	358
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	3,33	3,00	3,00	3,00
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	100,00%	97,30%	100,00%	21,43%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 547,72	€ 300,00	€ 250,00	€ 62,50
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	1,13%	0,55%	0,47%	0,12%

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
 Servizio
 Ufficio/Centro di Costo

SETTORE FINANZIARIO E TRIBUTI
Servizio CIMITERIALE
Ufficio ragioneria

Processo 1

Erogare servizi cimiteriali

Finalità del Processo

Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3.200	3.219		
Ore apertura settimanale	9	9	9	9,00	9	9	0,00%	0,00%
N° domande concessioni accolte	19	53	40	37,33	12	15	-59,82%	25,00%
N° domande concessioni ricevute	19	53	40	37,33	12	15	-59,82%	25,00%
N° ore custodia	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° ore totali apertura	63	63	63	63,00	63	63	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 41.895,51	€ 42.404,06	€ 43.394,74	€ 42.564,77	€ 42.000,00	€ 42.949,42	0,90%	2,26%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 16.650,00	€ 84.642,00	€ 67.090,00	€ 56.127,33	€ 25.000,00	€ 25.990,00	-53,69%	3,96%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Teresita Notari	D	35%			
Rossella Usai	C	2%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)	16,07%	16,07%	16,07%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 13,35	€ 13,13	€ 1,65	€ 11,47	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)	131,86%	59,52%	60,51%	0,99%	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

		ANNO	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE FINANZIARIO E TRIBUTI							
Servizio	Servizio COMMERCIO							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio ragioneria							
Processo 2								
Gestire ed incentivare le attività produttive e commerciali.								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività produttive, commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Esercizi commerciali - Attività Produttive - Imprenditori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
N° domande accolte	26	24	25	25,00	20	22	-12,00%	10,00%
N° domande presentate	26	24	25	25,00	20	22	-12,00%	10,00%
N° attività presenti sul territorio	106	111	112	109,67	110	110	0,30%	0,00%
Nuove attività insediate	13	8	7	9,33	5	8	-14,29%	60,00%
Attività cessate	5	3	4	4,00	6	5	25,00%	-16,67%
N° commercio di vicinato	32	33	34	33,00	30	34	3,03%	13,33%
N° attività commerciali	38	39	40	39,00	40	38	-2,56%	-5,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	70	72	74	72,00	70	72	0,00%	2,86%
h apertura settimanale	9	9	9	9,00	5	9	0,00%	80,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 67.498,43	€ 63.946,66	€ 62.584,89	€ 64.676,66	€ 60.000,00	€ 57.085,82	-11,74%	-4,86%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Teresita Notari	D	45%	Formazione in materia di commercio		Dr. IACONI Renato			
Rossella Usai	C	5%						
Fulvio Maddio	C	5%						
Luca Musso	C	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)			8,51%	4,55%	7,27%	2,73%	OK	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)			3,65%	5,45%	4,55%	-0,91%	OK	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)			84,62%	75,00%	89,47%	14,47%	OK	
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)			2,26%	2,19%	2,24%	0,05%	OK	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)			9,00	5,00	9,00	4,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni			0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio attività processo / n.attività) (costo del			€ 589,76	€ 545,45	€ 518,96	-€ 26,49	OK	
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)			€ 20,28	€ 18,75	€ 17,73	-€ 1,02	OK	
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro di Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
SERVIZIO SEGRETERIA
Ufficio scuole

Processo 3

Gestire le Situazioni Sociali - scolastiche

Finalità del Processo

Rispondere al bisogno di assistenza ed aiuto agli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1^ grado in situazioni di difficoltà

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Famiglie con bimbi 3-13 anni

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3187	3189,00	3200	3219		
Popolazione 3-13 anni	301	298	289	296,00	295	298	0,68%	1,02%
N° domande accolte	15	22	23	20,00	20	20	0,00%	0,00%
N° domande presentate	15	22	23	20,00	20	20	0,00%	0,00%
N° Utenti	385	428	424	412,33	400	410	-0,57%	2,50%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 15.063,12	€ 16.374,22	€ 26.265,57	19234,30	€ 27.000,00	€ 34.260,37	36,56%	-2,72%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Mancuso Antonietta	D	4%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-13 anni)	139,30%	135,59%	137,58%	1,99%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura (proventi di competenza / Costo del processo)	192,34	270,00	262,66	-734,43%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)	€ 46,65	€ 67,50	€ 64,06	-€ 3,44	OK
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 64,98	€ 91,53	€ 88,14	-€ 3,39	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
Servizio Demografico
Ufficio Demografico

Processo 4

Gestire i servizi demografici

Finalità del Processo

Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3219		
Ore apertura settimanale	13,5	13,5	13,5	13,50	13,5	13,5	0,00%	0,00%
N° Dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
N° pratiche	270	250	250	256,67	230	240	-6,49%	4,35%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 69.996,89	€ 76.086,10	€ 83.379,27	76487,42	70.000,00	67.394,33	-11,89%	-3,72%
N° certificati	2.600,00	2.100,00	1.500,00	2066,67	1.000,00	1.000,00	-51,61%	0,00%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Isabella Buffo	D	100%			
Antonietta Mancuso	D	2%			
Anna Maria Solive	B	20%			
Dott. Carmelo Pugliese	Seg. Com.	25%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	37,50%	37,50%	37,50%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)	0,06%	0,06%	0,06%	0,00%	NOOK
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)	8,05%	7,19%	7,46%	0,27%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 23,98	€ 21,88	€ 20,94	-€ 0,94	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)	€ 37,01	€ 70,00	€ 67,39	-€ 2,61	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo						ANNO	2012	
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SETTORE SERVIZI GENERALI						
Servizio		Servizio politiche sociali						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio politiche sociali						
Processo 5								
Gestire i servizi di assistenza e contributi economici a persone disagiate								
Finalità del Processo								
Attuare interventi atti fornire sostegno e supporto a soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie; attivare interventi di assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziali idonei a favorire il permanere dell'anziano nel loro contesto socio familiare; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Diversamente abili, anziani, minori, persone disagiate e loro famiglie, Enti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3219		
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
N° domande accolte	74	131	131	112,00	131	133	18,75%	1,53%
N. domande presentate ammissibili	74	131	131	112,00	131	133	18,75%	1,53%
N° anziani presenti sul territorio	776	768	773	772,33	790	804	4,10%	1,77%
N° adulti presenti sul territorio	1930	1917	1910	1919,00	1900	1900	-0,99%	0,00%
N° minori presenti sul territorio	498	491	506	498,33	510	515	3,34%	0,98%
N° diversamente abili assistiti direttamente (scuola)	6	4	4	4,67	4	4	-14,29%	0,00%
N° anziani assistiti direttamente	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N° minori assistiti in carico al CISS 38	33	29	31	31,00	38	36	16,13%	-5,26%
N° anziani assistiti in carico al CISS 38	36	28	26	30,00	29	31	3,33%	6,90%
N° adulti assistiti in carico al CISS 38	49	47	47	47,67	50	49	2,80%	-2,00%
N° disabili assistiti in carico al CISS 38	16	15	15	15,33	15	15	-2,17%	0,00%
N° totale utenti assistiti	141	124	124	129,67	137	136	4,88%	-0,73%
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio diversamente abili	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio anziani	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio minori	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio altri utenti	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione contributo (gg)	15	15	20	16,67	20	20	20,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 96.245,94	€ 105.938,16	€ 103.302,67	101828,92	106500	105713,83	3,82%	-0,74%
€ proventi di competenza del servizio	€ 7.460,00	€ 7.650,00	€ 4.720,00	6610,00	4000	4093,75	-38,07%	2,34%
€ importo finanziato da altri enti su progetti e/o per il servizio	€ 40.689,00	€ 33.255,00	€ 18.712,00	30885,33	16000	16820,26	-45,54%	5,13%
€ totale spesa per contributi erogati e/o a sostegno del servizio	€ 170.507,39	€ 175.821,74	€ 159.035,00	168454,71	150000	149051,58	-11,52%	-0,63%
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Antonietta Mancuso	D3	4%	consorzio servizio socio assistenziale		CISS 38			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di incidenza dei contributi erogati su costo processo (importo contributi erogati/costo processo)				165,43%	140,85%	141,00%	0,15%	NOOK
% di anziani assistiti (anziani assistiti/ anziani presenti sul territorio)				0,05%	0,05%	0,05%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/totale utenti assistiti)				1,54%	1,46%	1,47%	0,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attivazione del servizio diversamente abili (dalla data richiesta alla data attivazione)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di attivazione del servizio anziani (dalla data richiesta alla data attivazione)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di attivazione del servizio minori (dalla data richiesta alla data attivazione)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di attivazione del servizio altri utenti (dalla data richiesta alla data attivazione)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione contributo (gg)				16,67	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza /Costo del processo)				6,49%	3,76%	3,87%	0,12%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				785,31	777,37	777,31	-6,47%	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				31,93	33,28	32,84	-44,07%	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				30,33%	15,02%	15,91%	0,89%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

		ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE VIGILANZA							
Servizio	Servizio VIGILANZA							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio VIGILI							
Processo 6								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio, 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 ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative; gestire la protezione civile.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189	3200	3.219	15000	
Km strade	15.000	15.000	15.000	15000	15000	15000	0	0
N. agenti	2	1	2	2	2	2	0,2	0
N. ore settimanali di controllo stradale	8	4	4	5	5	7	0,3125	0,4
n° ore complessive lavorate dalla pm	2.970	1.638	3.059	2555	1800	1.833	-28,27%	1,83%
N. ore di vigilanza serale	30	25	25	27	25	25	-0,0625	0
N. uscite per vigilanza serale	8	4	4	5	4	4	-0,25	0
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	8	4	4	5	4	4	-0,25	0
N. ore settimanali lavorate	72	36	36	48	36	36	-0,25	0
N. ore extra-orario	360	170	359	296	200	221	-25,34%	10,50%
n. sinistri	1	2	4	2	4	4	0,714285714	0
N. controlli servizio C.d.S.	50	30	30	37	25	30	-18,18%	0,2
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	10	1	11	7	40	51	595,45%	27,50%
N. violazioni globali al C.d.S.	52	25	45	41	225	227	458,20%	0,89%
N° segnalazioni per illeciti ambientali	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° illeciti ambientali accertati	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
volontari di protezione civile residenti sul territorio	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
Popolazione 30-65 anni	1420	1623	1630	1558	1600	1642	5,41%	2,63%
N. sanzioni varie	2	3	2	0	1	4	#DIV/0!	300,00%
N. solleciti inviati	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni non pagate	16	6	13	12	10	79	577,14%	690,00%
N. verbali incassati	18	12	23	17,66666667	20	152	760,38%	660,00%
N. verbali emessi	34	18	36	29	35	231	687,50%	560,00%
Indici di Tempo								
tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento) minuti	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Sanzioni amministrative: tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
tempo medio incasso sanzioni	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
€ accertati a totale (c.d.s. + sanzioni varie)	1.803,90	1.342,70	2.462,75	1869,78	€ 800,00	€ 1.037,72	-44,50%	29,72%
€ incassati totali (c.d.s. + sanzioni varie)	€ 1.077,90	€ 826,20	€ 1.623,95	1176,02	€ 12.500,00	€ 21.308,52	1711,92%	70,47%
€ accertati di competenza c.d.s.	€ 1.803,90	€ 845,90	€ 2.462,75	1704,18	€ 200,00	€ 336,60	-80,25%	68,30%
€ accertati di competenza per sanzioni	€ 0,00	€ 496,80	€ 0,00	165,60	€ 600,00	€ 701,12	323,38%	16,85%
€ incassati di competenza per c.d.s.	€ 1.077,90	€ 457,00	€ 1.623,95	1052,95	€ 12.000,00	€ 20.707,40	1866,61%	72,56%
€ incassati di competenza per sanzioni	€ 0,00	€ 369,20	€ 0,00	123,07	€ 500,00	€ 601,12	388,45%	20,22%
€ incassati per sanzioni a seguito sollecito	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ per ruoli emessi	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo	€ 83.164,63	€ 83.016,09	€ 81.934,43	82705,05	€ 70.000,00	€ 72.154,46	-12,76%	3,08%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo	Nominativo			
Fulvio Maddio Rocco	C	85%						
Luca Musso	C	85%						
Dott. Carmelo Pugliese	Seg. Com.	25%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza sul territorio /ore settimanali lavorate)				11,11%	11,11%	11,11%	0,00%	OK
Vigilanza stradale (ore settimanali di controllo stradale /ore settimanali lavorate)				11,11%	13,89%	19,44%	5,56%	OK
presidio serale (n° ore di vigilanza serale/n° uscite per vigilanza serale)				20,00%	16,00%	16,00%	0,00%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1913,40	1600,00	1609,50	950,00%	OK
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive lavorate dalla pm)				11,58%	11,11%	12,06%	0,95%	OK
% di efficacia dei controlli circa il rispetto del C.d.S. (N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate /N. controlli servizio C.d.S.)				20,00%	160,00%	170,00%	10,00%	OK
Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali accertati/n. segnalazioni per illeciti ambientali)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)				0,02%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
% sanzioni immediatam. contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali al C.d.S.)				18,03%	17,78%	22,47%	4,69%	OK
Tasso di sollecito (solleciti inviati/n sanzioni non pagate)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)				60,23%	57,14%	65,80%	8,66%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini in merito alla protezione civile (n. volontari residenti sul territorio/popolazione 30-65 anni)				0,64%	0,63%	0,61%	-0,02%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				90,00	90,00	90,00	0,00	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)				45,00	45,00	45,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (€ incassati totali (c.d.s. + sanzioni varie)/(N. violazioni globali al C.d.S.+ sanzioni varie)				€ 38,95	€ 3,02	€ 3,73	€ 0,71	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo/Popolazione)				€ 25,93	€ 21,88	€ 22,42	€ 0,54	OK
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati di competenza per sanzioni/€ accertati di competenza per sanzioni)				€ 0,74	€ 0,83	€ 0,86	€ 0,02	OK
% incasso sanzioni c.d.s. (€ incassati di competenza per c.d.s./€ accertati di competenza c.d.s.)				€ 0,62	€ 60,00	€ 61,52	€ 1,52	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2012			
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td>SETTORE FINANZIARIO - TRIBUTI</td></tr> <tr><td>SERVIZIO RAGIONERIA</td></tr> <tr><td>Ufficio ragioneria</td></tr> </table>					SETTORE FINANZIARIO - TRIBUTI	SERVIZIO RAGIONERIA	Ufficio ragioneria		
SETTORE FINANZIARIO - TRIBUTI											
SERVIZIO RAGIONERIA											
Ufficio ragioneria											
Processo 7											
Gestire il patrimonio ed il demanio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)											
Finalità del Processo											
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare											
Missione - Visione dell'Ente											
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>											
Stakeholders											
Amministratori											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219					
N° immobili locati	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%			
N° immobili concessi	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	0,00%	-100,00%			
N° immobili utilizzati	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	0,00%	0,00%			
N° totale immobili	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	0,00%	0,00%			
Indici di Tempo											
				0,00							
Indici di Costo											
Provento complessivo da concessioni											
Fitti attivi da locazioni	€ 1.793,32	€ 1.793,32	€ 120,00	€ 1.235,55	€ 200,00	€ 320,00	-74,10%	60,00%			
Costo complessivo titoli I e II											
Costo processo	14.519,41	14.933,39	16.664,90	€ 15.372,57	19.000,00	18.184,02	18,29%	-4,29%			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Teresita Notari	D	1%									
Rossella Usai	C	2%									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% di Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)					12,50%	12,50%	12,50%	0,00%	OK		
% di Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)					43,75%	43,75%	43,75%	0,00%	OK		
% di utilizzo (N° immobili utilizzati / N° totale immobili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
Provento medio da concessioni (provento complessivo da concessione/concessioni)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Provento medio da locazioni (fitti attivi da locazione/locazioni)					€ 617,77	€ 100,00	€ 160,00	€ 60,00	OK		
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)					€ 4,82	€ 5,94	€ 5,65	-€ 0,29	OK		
Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE FINANZIARIO - TRIBUTI
SERVIZIO TRIBUTI
Ufficio Tributi

Processo 8

Gestire il Servizio di Igiene Urbana

Finalità del Processo

Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
N. Ql raccolta differenziata	9950,00	9950,00	11000,00	10300,00	11000,00	12000,00	16,50%	9,09%
N. ql.totale RSU raccolti	9950,00	9950,00	11000,00	10300,00	11000,00	12000,00	16,50%	9,09%
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° controlli	160,00	150,00	170,00	160,00	170,00	175,00	9,38%	2,94%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	45,00	47,00	51,00	47,67	56,00	55,00	15,38%	-1,79%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	9950	9950	11000	10300,00	11000,00	12000,00	16,50%	9,09%
N° utenze	1538	1756	1730	1674,67	1600,00	1803,00	7,66%	12,69%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 374.576,73	€ 406.517,68	€ 411.868,18	€ 397.654,20	€ 425.000,00	€ 423.702,91	6,55%	-0,31%
0	€ 325.250,00	€ 361.000,00	€ 379.000,00	€ 355.083,33	€ 380.000,00	€ 387.000,00	8,99%	1,84%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati		€ 720,00		€ 240,00			-100,00%	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata	€ 360.000,00	€ 391.262,67	€ 400.000,00	€ 383.754,22	€ 400.000,00	€ 420.300,00	9,52%	5,08%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo	Costo	Nominativo
Teresita Notari	D	5%			
Giancarlo Sandretto	D	2%			
Simona Nora	C	5%			
Franca Tarro Boiro	B	5%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)	0,00%	0,00%	0,57%	0,57%	OK
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)	13,06%	15,34%	15,07%	-0,27%	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)	6,15	6,88	6,66	-0,22	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)	€ 38,61	€ 38,64	€ 35,31	-€ 3,33	OK
% di copertura economica del processo (provento / costo del processo)	89,29%	89,41%	91,34%	1,93%	OK
Costo medio per utente (provento/utenti)	€ 212,03	€ 237,50	€ 214,64	-€ 22,86	OK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 5,03	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)	124,6955775	€ 132,81	€ 131,63	-€ 1,19	OK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 37,26	€ 36,36	€ 35,03	-€ 1,34	OK

Analisi del risultato

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
Servizio Scolastico
Ufficio scuole

Processo 9

Gestire il Trasporto Scolastico

Finalità del Processo

Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Famiglie con bimbi in età scolare

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3219		
N° alunni	385	428	424	412,33	400	410	-0,57%	2,50%
N° domande accolte	19	30	35	28,00	30	35	25,00%	16,67%
N° domande presentate	19	30	35	28,00	30	35	25,00%	16,67%
N° Utenti	19	30	35	28,00	30	35	25,00%	16,67%
N° Morosi	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N° km percorsi	9000	9500	9500	9333,33	9500	9600	2,86%	1,05%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 43.716,70	€ 47.646,00	€ 45.168,38	€ 45.510,36	€ 47.500,00	€ 46.059,89	1,21%	-3,03%
Proventi di competenza	€ 3.144,00	€ 4.518,00	€ 4.506,00	€ 4.056,00	€ 8.000,00	€ 8.590,00	111,79%	7,38%
€ incassati su morosità	€ 172,00	€ 0,00	€ 108,00	€ 93,33	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 172,00	€ 0,00	€ 108,00	€ 93,33	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonietta Mancuso	D	4%	affidamento servizio trasporto		ditta rastel bogin
Anna Solive	B	4%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	6,79%	7,50%	8,54%	1,04%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)	3,57%	3,33%	2,86%	-0,48%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo al Km (costo del processo/km percorsi)	€ 4,88	€ 5,00	€ 4,80	-€ 0,20	OK
Costo medio per utente (proventi/utenti)	€ 144,86	€ 266,67	€ 245,43	-€ 21,24	OK
% di copertura (proventi di competenza / Costo del processo)	8,91%	16,84%	18,65%	1,81%	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 14,27	€ 14,84	€ 14,31	-€ 0,53	OK
Costo unitario (costo del processo/utenti)	€ 1.625,37	€ 1.583,33	€ 1.316,00	-€ 267,34	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE FINANZIARIO E TRIBUTI
Servizio CULTURA
Ufficio cultura

Processo 10

Gestire la biblioteca

Finalità del Processo

Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
N° utenti	182,00	187,00	185,00	184,67	190,00	192,00	3,97%	1,05%
N° prestiti	612,00	704,00	715,00	677,00	600,00	639,00	-5,61%	6,50%
h apertura settimanale	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	0,00%	0,00%
N° partecipanti iniziative	50,00	30,00	60,00	46,67	35,00	35,00	-25,00%	0,00%
N° iniziative organizzate	5,00	4,00	7,00	5,33	4,00	4,00	-25,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 12.269,35	€ 13.729,47	€ 9.435,22	11811,35	€ 6.000,00	€ 5.723,04	-51,55%	-4,62%
Costo complessivo iniziative	€ 800,00	€ 950,00	€ 500,00	750,00	€ 500,00	€ 500,00	-33,33%	0,00%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Teresita Notari	D	2%	volontario biblioteca		Vallero Renato
Rossella Usai	C	1%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicazioni di Efficacia					
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)	5,79%	5,94%	5,96%	0,03%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti)	3,67	3,16	3,33	0,17	OK
Tasso di accessibilità settimanale/36 h)	(h apertura) 0,33	0,33	0,33	0,00	OK
Tasso di partecipazione iniziative/ N. iniziative organizzate)	(N. partecipanti) 8,75	8,75	8,75	0,00	OK
Indicazioni di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa per il prestito	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicazioni di Efficienza Economica					
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)	€ 17,45	€ 10,00	€ 8,96	-€ 1,04	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 3,70	€ 1,88	€ 1,78	-€ 0,10	OK
Costo delle iniziative complessivo iniziative / popolazione)	(costo) € 0,24	€ 0,16	€ 0,16	€ 0,00	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012					
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SETTORE FINANZIARIO E TRIBUTI Servizio FINANZIARIO Ufficio RAGIONERIA						
Processo 11								
Gestire la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità								
Popolazione	3.158	3.204	3179,33	3200	3.219			
N° richieste evase (inclusi i pareri contabili)	148	150	149,33	150	150	0,45%	0,00%	
N° richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)	148	150	149,33	150	150	0,45%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%	
N° variazioni capitoli di bilancio	127	113	112,67	70	71	-36,98%	1,43%	
N° totale capitoli	334	313	319,00	285	286	-10,34%	0,35%	
Indici di Tempo								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 50.768,00	€ 54.234,17	€ 55.813,89	€ 55.000,00	€ 54.767,81	-1,87%	-0,42%	
spesa complessiva acquisti dell'Ente - spese correnti	€ 2.088.743,83	#####	2113404,19	€ 2.181.820,43	€ 2.181.820,43	3,24%	0,00%	
importo acquisti gestiti dal servizio Economato	6.500,00	4.800,00	5368,33	3.000,00	3.000,00	-44,12%	0,00%	
						#DIV/0!	#DIV/0!	
						#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Teresita Notari	D	43%						
Antonietta Mancuso	D	16%						
Simona Nora	C	35%						
Rossella Usai	C	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,13%	0,13%	0,12%	0,00%	NOOK
Capacità programmatica (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)				35,32%	24,56%	24,83%	0,26%	OK
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)				0,25%	0,14%	0,14%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 17,56	€ 17,19	€ 17,01	-€ 0,17	OK
Analisi del risultato								

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td>SETTORE LL.PP. - URBANISTICA</td></tr> <tr><td>Servizio Urbanistica</td></tr> <tr><td>Ufficio</td></tr> </table>		SETTORE LL.PP. - URBANISTICA	Servizio Urbanistica	Ufficio		
SETTORE LL.PP. - URBANISTICA								
Servizio Urbanistica								
Ufficio								
Processo 12								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
Mq territorio	11786000,00	11786000,00	11786000,00	11786000,00	11786000,00	11786000,00		
Mq edificati	1325000,00	1329000,00	1330000,00	1328000,00	1329000,00	1330000,00	0,15%	0,08%
Mq recupero edifici esistenti	800,00	800,00	650,00	750,00	500,00	650,00	-13,33%	30,00%
Mq nuove edificazioni	1100,00	1400,00	550,00	1016,67	450,00	550,00	-45,90%	22,22%
Mq non edificabili	10461000,00	10457000,00	10456200,00	10458066,67	10456200,00	10456200,00	-0,02%	0,00%
N. piani attuativi approvati	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N. piani attuativi presentati	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N. PEC approvati	1,00	2,00	1,00	1,33	1,00	1,00	-25,00%	0,00%
N. PEC presentati	0,00	1,00	1,00	0,67	1,00	1,00	50,00%	0,00%
N° aree concesse	0,00	1,00	1,00	0,67	1,00	1,00	50,00%	0,00%
N° aree edificabili totali	49,00	49,00	49,00	49,00	49,00	49,00	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	120	75	75	90,00	75	75	-16,67%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	80,00%	100,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 123.451,67	€ 123.770,59	€ 130.079,98	€ 125.767,41	€ 120.000,00	€ 115.901,58	-7,84%	-3,42%
N. dipendenti del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Giancarlo Sandretto	D5	25%						
Franca Tarro Boiro	B6	10%						
Daniela Cortese	C5	15%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				11,27%	11,28%	11,28%	0,01%	NOOK
Tasso di recupero recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq)				73,77%	111,11%	118,18%	7,07%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				88,73%	88,72%	88,72%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% attuazione dei PEC approvati/PEC presentati (N. PEC)				200,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (concesse/aree edificabili totali) (aree)				1,36%	2,04%	2,04%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				90,00	75,00	75,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				90,00%	90,00%	90,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento netto di sospensione Enti terzi (a)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento netto di sospensione Enti terzi (a)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/n. dipendenti (costo)				€ 41.922,47	€ 40.000,00	€ 38.633,86	-€ 1.366,14	OK
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 39,44	€ 37,50	€ 36,01	-€ 1,49	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro di Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
Servizio Scolastico
Ufficio scuole

Processo 13

Gestire la Refezione Scolastica

Finalità del Processo

Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Studenti, famiglie ed insegnanti

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
N° alunni	385	428	424	412,33	400	410	-0,57%	2,50%
N° domande accolte	205	196	181	194,00	110	121	-37,63%	10,00%
N° domande presentate	205	196	181	194,00	110	121	-37,63%	10,00%
N° Utenti	205	197	181	194,33	110	121	-37,74%	10,00%
N° pasti	16748	17779	17741	17422,67	16500	16697	-4,17%	1,19%
N°. morosi	2	5	3	3,33	4	3	-10,00%	-25,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 67.771,10	€ 74.422,67	€ 82.231,37	€ 74.808,38	€ 70.000,00	€ 62.281,93	-16,74%	-11,03%
Proventi di competenza	€ 51.148,28	€ 64.500,00	€ 66.542,10	€ 60.730,13	€ 66.000,00	€ 73.849,50	21,60%	11,89%
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 67.771,10	€ 74.422,67	€ 82.231,37	€ 74.808,38	€ 70.000,00	€ 62.281,93	-16,74%	-11,03%
€ incassati su morosità	€ 350,00	€ 1.000,00	€ 800,00	€ 716,67	€ 1.000,00	€ 1.000,00	39,53%	0,00%
€ morosità accertate	€ 350,00	€ 1.000,00	€ 800,00	€ 716,67	€ 1.000,00	€ 1.000,00	39,53%	0,00%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonietta Mancuso	D	11%	affidataria del servizio		Policoop srl - Ovada
Anna solive	B	20%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	47,13%	27,50%	29,51%	2,01%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)	1,72%	3,64%	2,48%	-1,16%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	€ 0,81	€ 0,94	€ 1,19	€ 0,24	OK
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 4,29	€ 4,24	€ 3,73	-€ 0,51	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 23,46	€ 21,88	€ 19,35	-€ 2,53	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 384,95	€ 636,36	€ 514,73	-€ 121,64	OK
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)	€ 312,50	€ 600,00	€ 610,33	€ 10,33	OK

commento sintetico sui risultati

		ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE FINANZIARIO E TRIBUTI							
Servizio	SERVIZIO tributi							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio tributi							
Processo 14								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Amministratori-contribuenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.169	3183,00	3200	3.219		
N. morosi	75,00	75,00	173,00	107,67	40,00	40,00	-62,85%	0,00%
N. contribuenti	3450,00	3505,00	3582,00	3512,33	3700,00	3707,00	5,54%	0,19%
N. dipendenti del servizio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%
€ entrate tributarie	€ 990.845,28	€ 1.078.984,18	€ 1.703.554,71	€ 1.257.794,72	€ 1.800.000,00	€ 1.877.218,99	49,25%	4,29%
€ incassati morosità	€ 33.299,50	€ 40.758,49	€ 9.985,43	€ 28.014,47	€ 15.000,00	€ 16.276,00	-41,90%	8,51%
€ morosità accertate	€ 42.647,41	€ 43.765,71	€ 18.007,22	€ 34.806,78	€ 17.800,00	€ 17.802,91	-48,85%	0,02%
N. controlli morosità	1439	1463	1443	1448,33	1100,00	1150,00	-20,60%	4,55%
Totale ore lavoro	851	836	784	823,67	850,00	865,00	5,02%	1,76%
Totale recupero evasione ICI	€ 42.647,41	€ 43.765,71	€ 18.007,22	€ 34.806,78	€ 17.000,00	€ 17.802,91	-48,85%	4,72%
Totale Entrate ICI	€ 383.643,00	€ 408.000,00	€ 498.225,01	€ 429.956,00	€ 850.000,00	€ 866.496,94	101,53%	1,94%
Totale recupero evasione TAR SU	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Totale Entrate TAR SU	€ 325.250,00	€ 361.000,00	€ 379.000,00	€ 355.083,33	€ 370.000,00	€ 387.000,00	8,99%	4,59%
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	180	180	180	180,00	180	180	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Totale importo riscosso di competenza	€ 652,09	€ 30.192,78	€ 6.978,21	€ 12.607,69	€ 7.000,00	€ 8.247,00	-34,59%	17,81%
Totale importo accertato di competenza	€ 10.000,00	€ 33.200,00	€ 15.000,00	€ 19.400,00	€ 9.000,00	€ 9.773,91	-49,62%	8,60%
Totale importo riscosso residui	€ 32.647,41	€ 10.565,71	€ 3.007,22	€ 15.406,78	€ 8.000,00	€ 8.029,00	-47,89%	0,36%
Totale importo accertato residui	€ 32.647,41	€ 10.565,71	€ 3.007,22	€ 15.406,78	€ 8.000,00	€ 8.029,00	-47,89%	0,36%
Costo processo	€ 42.781,62	€ 41.241,23	€ 34.618,96	€ 39.547,27	€ 34.000,00	€ 33.548,23	-15,17%	-1,33%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	4	0	11	5,00	1	1	-80,00%	0,00%
N. avvisi di accertamento	75	75	173	107,67	40	40	-62,85%	0,00%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Totale ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Teresita Notari	D	12%						
Simona Nora	C	55%						
Rossella Usai	C	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)				3,07%	1,08%	1,08%	0,00%	OK
Addetti su entrate proprie (n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				80,49%	84,27%	91,42%	7,15%	OK
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)				175,84%	129,41%	132,95%	3,54%	OK
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				8,10%	2,00%	2,05%	0,05%	OK
Tasso recupero evasione TAR SU (Totale recupero evasione TAR SU/ totale entrate TAR SU)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				180,00	180,00	180,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)				64,99%	77,78%	84,38%	0,07	OK
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)				€ 12,42	€ 10,63	€ 10,42	-€ 0,20	OK
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				4,64%	2,50%	2,50%	0,00%	OK
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

		ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;">Settore LL.PP. - URBANISTICA</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio Edilizia Privata</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ufficio</td></tr> </table>			Settore LL.PP. - URBANISTICA	Servizio Edilizia Privata	Ufficio		
Settore LL.PP. - URBANISTICA								
Servizio Edilizia Privata								
Ufficio								
Processo 15								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
h apertura settimanale	9	9	9	9,00	9	9	0,00%	0,00%
N. domande accolte	114	148	140	134,00	140	152	13,43%	8,57%
N. domande presentate ammissibili	114	148	140	134,00	140	135	0,75%	-3,57%
n. richieste integrazioni	22	13	38	24,33	45	50	105,48%	11,11%
N. domande presentate	49	46	65	53,33	25	28	-47,50%	12,00%
N° richieste accesso atti evase	15	15	15	15,00	15	20	33,33%	33,33%
N° richieste accesso atti ricevute	15	15	15	15,00	15	20	33,33%	33,33%
N° controlli DIA	50	78	55	61,00	80	88	44,26%	10,00%
N° DIA presentate	59	87	60	68,67	90	95	38,35%	5,56%
Indici di Tempo								
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	17	17	17	17,00	15	17	0,00%	13,33%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	58	58	58	58,00	50	58	0,00%	16,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10,00	5	10	0,00%	100,00%
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche ricevute	114	148	140	134,00	140	152	13,43%	8,57%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	114,00	148,00	140,00	134,00	140,00	152,00	13,43%	0,085714286
Oneri urbanizzazione	€ 241.662,00	€ 183.803,00	€ 130.000,00	€ 185.155,00	€ 75.000,00	€ 89.255,11	-51,79%	0,190068133
N° titoli abilitativi rilasciati	36	34	33	34,33	25,00	29,00	-15,53%	0,16
costo processo	€ 51.910,12	€ 51.885,14	€ 50.215,19	€ 51.336,82	50000	49407,08	-3,76%	-1,19%
Personale coinvolto nel Processo								
			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo		Costo		Nominativo	
Giancarlo Sandretto	D5	28%						
Cortese Daniela	C5	5%						
Franca Tarro Boiro	B6	65%						
Maddio Fulvio	C	5%						
Musso Luca	C	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				9,00	9,00	9,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	112,59%	12,59%	OK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				45,63%	180,00%	178,57%	-1,43%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				88,83%	88,89%	92,63%	3,74%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)				17,00	15,00	17,00	0,02	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				58,00	50,00	58,00	0,08	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				10,00	5,00	10,00	0,05	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0,00%	0,00%	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario pratica (costo del processo /N. pratiche evase)				€ 383,11	357,14	325,05	-€ 32,10	OK
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				5392,864078	€ 3.000,00	€ 3.077,76	€ 77,76	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)				€ 16,10	€ 15,63	€ 15,35	-€ 0,28	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
Servizio Scolastico
Ufficio scuole

Processo 16

Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa

Finalità del Processo

Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative; garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3.200	3.219		
N. ore per attività integrative	351,5	351,5	351,5	351,50	351,5	351,5	0,00%	0,00%
N.ore complessive	22374	22176	21978	22176,00	21978	21978	-0,89%	0,00%
N° ore sostegno	560	540	540	546,67	340	340	-37,80%	0,00%
N° attività integrative attivate	6	7	7	6,67	7	7	5,00%	0,00%
N° utenti	385	428	424	412,33	400	410	-0,57%	2,50%
N° alunni hp	6	4	4	4,67	4	4	-14,29%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi	20	20	20	20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 156.483,54	€ 149.602,91	€ 141.845,67	€ 149.310,71	€ 153.000,00	€ 152.144,39	1,90%	-0,56%
€ risorse comunali	€ 139.819,72	€ 134.089,25	€ 127.342,10	€ 133.750,36	€ 138.500,00	€ 137.644,39	2,91%	-0,62%
€ contributi erogati per attività formative	€ 21.270,00	€ 21.472,00	€ 29.770,00	€ 24.170,67	€ 30.000,00	€ 29.000,00	19,98%	-3,33%
€ risorse di altri enti	€ 16.663,82	€ 15.513,66	€ 14.503,57	€ 15.560,35	€ 14.500,00	€ 14.500,00		

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonietta Mancuso	D	4%			direzioni didattiche materna - primaria - secondaria

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)	1,59%	1,60%	1,60%	0,00%	OK
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)	117,14	85,00	85,00	0,00	OK
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)	52,73	50,21	50,21	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi	20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di contribuzione comunale (€ risorse comunali/ € contributi erogati per attività formative)	€ 5,53	€ 4,62	€ 4,75	€ 0,13	OK
Costo unitario per utente (costo complessivo del processo/n. utenti)	€ 362,11	€ 382,50	€ 371,08	-€ 11,42	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 46,82	€ 47,81	€ 47,26	-€ 0,55	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo		ANNO	2012					
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE FINANZIARIO E TRIBUTI							
Servizio	SERVIZIO CULTURA							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio cultura							
Processo 17								
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche								
Finalità del Processo								
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini. Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii. Organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini. Promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3176,00	3200	3.219		
N. iniziative-manifestazioni	16	13	24	17,67	10	9	-49,06%	-10,00%
N. iniziative culturali	16	13	24	17,67	5	9	-49,06%	80,00%
N. iniziative finanziate	14	13	24	17,00	5	9	-47,06%	80,00%
N. partecipanti alle iniziative-manifestazioni	130	140	170	146,67	245	250	70,45%	2,04%
N. domande contributi presentate	18	20	14	17,33	16	17	-1,92%	6,25%
N. domande contributi accolte	18	20	14	17,33	8	9	-48,08%	12,50%
N. domande patrocinii presentate	4	2	3	3,00	1	3	0,00%	200,00%
N. domande patrocinii accolte	4	2	3	3,00	1	3	0,00%	200,00%
N. medio partecipanti	120	120	120	120,00	120	150	25,00%	25,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	84	84	84	84,00	84	84	0,00%	0,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	84	84	84	84,00	84	84	0,00%	0,00%
n. utenti degli impianti sportivi	170	228	235	211,00	220	235	11,37%	6,82%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio erogazione patrocinii				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio intercorrente fra la pubblicizzazione degli eventi e la realizzazione (gg)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. beneficiari contributi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ Contributi erogati	€ 17.300,00	€ 25.700,00	€ 20.500,00	21166,67	€ 10.000,00	€ 12.000,00	#RIF!	#RIF!
Proventi di competenza per uso impianti	€ 2.000,00	€ 1.500,00	€ 2.251,00	1917,00	€ 21.000,00	€ 22.110,00	#RIF!	#RIF!
Costo relativo agli impianti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Entrate da sponsorizzazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative promosse dall'ente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo	104.881,15	114.885,48	128686,44	116151,02	€ 120.000,00	€ 122.893,87	5,81%	2,41%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Teresita Notari	D	10%						
Rossella Usai	C	5%						
Fulvio Maddio Rocco	C	2%						
Luca Musso	C	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali)				96,23%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative-manifestazioni (N. partecipanti alle iniziative / N. iniziative-manifestazioni)				8,30	0,00	27,78	277,78%	OK
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	50,00%	52,94%	2,94%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)				4,62%	7,66%	7,77%	0,11%	OK
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)				6,64%	6,88%	7,30%	0,43%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinii				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio intercorrente fra la pubblicizzazione degli eventi e la realizzazione (gg)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio delle iniziative-manifestazioni (Costo processo/n. iniziative-manifestazioni)				€ 6.574,59	€ 12.000,00	€ 13.654,87	€ 1.654,87	OK
Costo unitario del processo complessivo del processo/n. partecipanti iniziative (costo)				€ 791,94	€ 489,80	€ 491,58	€ 1,78	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 36,57	€ 37,50	€ 38,18	€ 0,68	OK
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
% di copertura del servizio relativo agli impianti (proventi di competenza / costo del processo)				€ 0,02	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro di Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE LL.PP - URBANISTICA
Servizio LL.PP.
Ufficio

Processo 18

Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria

Finalità del Processo

Assicurare la manutenzione ordinaria – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Amministratori e fruitori dei beni

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate	16	15	16	15,67	15	19	21,28%	26,67%
N. manutenzioni ordinarie patrimonio programmate	16	15	16	15,67	15	19	21,28%	26,67%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	11	13	13	12,33	10	12	-2,70%	20,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	11	13	13	12,33	10	12	-2,70%	20,00%
Km strade illuminate	28	28	28	28,00	28	28	0,00%	0,00%
Km strade comunali	58	58	58	58,00	58	58	0,00%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	18	18	18	18,00	18	19	5,56%	5,56%
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	18	18	18	18,00	18	19	5,56%	5,56%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione	4	4	5	4,33	4	4	-7,69%	0,00%
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 132.232,58	€ 147.686,98	€ 149.349,20	€ 143.089,59	€ 165.000,00	€ 166.032,54	16,03%	0,63%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 134.233,46	€ 153.395,64	€ 149.349,20	€ 145.659,43	€ 165.000,00	€ 168.002,42	15,34%	1,82%
Costo processo	€ 222.790,64	€ 227.662,14	€ 234.071,56	€ 228.174,78	€ 220.000,00	€ 222.123,79	-2,65%	0,97%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Giancarlo Sandretto	D	20%	fornitore	€ 12.917,94	QUAGLIA Gianpaolo
Daniela Cortese	C	28%	fornitore	€ 18.150,00	SOCIETA' COOPERATIVA PONTE VECCHIO
Franca Tarro Boiro	B	10%	fornitore	€ 19.126,47	TENNIS CLUB LAGHI
Gallo Roberto	B	90%	fornitore	€ 16.057,06	AIMONE IMPIANTI S.N.C.
			fornitore	€ 4.714,16	OLICAR S.P.A.

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di efficacia del servizio di pubblica illuminazione (Km strade illuminate/ Km di strade comunali)	48,28%	48,28%	48,28%	0,00%	OK
% di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su segnalazione	4,33	4,00	4,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)	98,24%	100,00%	98,83%	-1,17%	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 71,55	€ 68,75	€ 69,00	€ 0,25	OK

Analisi del risultato

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

Settore LL.PP. - URBANISTICA
Servizio Lavori Pubblici
Ufficio

Processo 19

Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie

Finalità del Processo

Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3.219		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	8	4	2	4,67	15	19	307,14%	26,67%
N. manutenzioni straordinarie programmate	8	4	2	4,67	15	19	307,14%	26,67%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 230.390,83	€ 288.000,00	€ 537.000,00	351796,94	€ 33.000,00	€ 34.521,00	-90,19%	4,61%
€ destinati a manutenzione straordinaria e nuove opere	€ 502.590,83	€ 60.000,00	€ 552.000,00	371530,28	€ 180.000,00	€ 184.809,40	-50,26%	2,67%
N. nuove opere realizzate	2	4	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
N. nuove opere programmate	2	4	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi programmati	10	8	5	7,67	15	19	147,83%	26,67%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
costo processo	€ 88.290,42	€ 92.669,77	€ 77.940,13	€ 86.300,11	€ 94.000,00	€ 95.539,54	10,71%	1,64%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 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
Giancarlo Sandretto	D	20%			
Daniela Cortese	C	40%			
Franca Tarro Boiro	B	5%			
Apa Domenico	B	10%			
Gallo Roberto	B	10%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Capacità programmatoria (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di spesa per nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/€ destinati a manutenzione straordinaria e nuove opere)	94,69%	18,33%	18,68%	0,35%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
N° incontri con i cittadini	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 27,06	€ 29,38	€ 29,68	€ 0,30	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
Servizio Scolastico
Ufficio scuole

Processo 20

Progettare e gestire servizi di Asilo Nido e Scuola Dell'infanzia

Finalità del Processo

Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Famiglie con bimbi 0-6 anni

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3200	3219		
N° posti occupati nido	2	2	1	1,67	1	1	-40,00%	0,00%
N° posti occupati infanzia	29	48	47	41,33	45	45	8,87%	0,00%
N° posti disponibili nido	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
N° posti disponibili infanzia	29	48	47	41,33	46	47	13,71%	2,17%
Bimbi 0-6 anni	171	169	177	172,33	187	185	7,35%	-1,07%
N° gg apertura servizio nido	250	250	250	250,00	250	250	0,00%	0,00%
N° gg apertura servizio infanzia	220	220	220	220,00	220	220	0,00%	0,00%
N° ore servizio alla settimana nido	52,5	52,5	52,5	52,50	52,5	52,5	0,00%	0,00%
N° ore servizio alla settimana infanzia	47,5	47,5	47,5	47,50	47,5	47,5	0,00%	0,00%
N° Morosi	€ 1,00	€ 3,00	€ 3,00	2,33	4	4	71,43%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 94.009,97	€ 99.216,28	€ 92.954,61	€ 95.393,62	99000	98426,5	3,18%	-0,58%
Proventi di competenza	€ 18.756,98	€ 29.250,00	€ 31.720,00	€ 26.575,66	35000	39093,75	47,10%	11,70%
€ incassati su morosità	0,00	500,00	500,00	333,33	1.000,00	1.000,00	200,00%	0,00%
€ morosità accertate	1,00	3,00	3,00	2,33	3,00	3,00	28,57%	0,00%
Indici di Qualità								

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Antonietta Mancuso	D	5%			
Anna Solive	B	2%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-6 anni)	1,74%	1,60%	1,62%	0,02%	OK
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti occupati)	1,80	3,00	3,00	0,00%	OK
giorni di apertura del servizio (n.gg./365)	250,00	250,00	250,00	0,00	OK
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)	52,50	52,50	52,50	0,00	OK
% di morosità (morosi/utenti)	1,4	4	4	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	142,86	333,33	333,33	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura (provento / costo del processo)	27,86%	35,35%	39,72%	4,37%	OK
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)	57236,172	99000	98426,5	-€ 573,50	OK
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 29,91	€ 30,94	€ 30,58	-€ 0,36	OK

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro di Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo

SETTORE SERVIZI GENERALI
Servizi generali
Ufficio segreteria

Processo 21

Gestire la Segreteria, Protocollo, Servizi informativi e la comunicazione istituzionale

Finalità del Processo

Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria; la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi; assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire la comunicazione istituzionale e le relazioni esterne.

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholders

Uffici comunali / Organi istituzionali

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.204	3.176	3.187	3189,00	3.200	3.219		
N° interventi di manutenzione strumenti informatici effettuati	15,00	20,00	14,00	16,33	12,00	14,00	-14,29%	16,67%
N° interventi di manutenzione strumenti informatici richiesti	15,00	20,00	14,00	16,33	12,00	14,00	-14,29%	16,67%
N° dipendenti del servizio	10,00	11,00	11,00	10,67	11,00	11,00	3,13%	0,00%
N° totale dipendenti	13,00	12,00	12,00	12,33	12,00	12,00	-2,70%	0,00%
N° partecipanti incontri istituzionali	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00	4,00	€ 4,00	€ 5,00	25,00%	25,00%
N° incontri istituzionali	€ 45,00	€ 45,00	€ 60,00	50,00	€ 60,00	€ 65,00	30,00%	8,33%
n. newsletter-informative pubblicate sul sito al mese	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00	2,00	€ 2,00	€ 2,00	0,00%	0,00%
N. atti archiviati	€ 3.753,00	€ 3.580,00	€ 4.090,00	3807,67	€ 4.000,00	€ 3.766,00	-1,09%	-5,85%
N. atti da archiviare	€ 2.502,00	€ 2.387,00	€ 2.727,00	2538,67	€ 3.000,00	€ 2.512,00	-1,05%	-16,27%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (ORE)	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti di strumenti informatici (ore)	48	48	48	48,00	48	48	0,00%	0,00%
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'incontro)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 171.084,03	€ 175.849,20	€ 156.489,08	167807,44	€ 170.000,00	€ 166.396,71	-0,84%	-2,12%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Teresita Notari	D	20%			Uno di Revigione
Giancarlo Sandretto	D	5%			
Antonietta Mancuso	D	30%			
Daniela Cortese	C	15%			
Fulvio Maddio Rocco	C	3%			
Simona Nora	C	5%			
Rossella Usai	C	5%			
Luca Musso	C	3%			
Franca Tarro Boiro	B	5%			
Anna Maria Solive	B	54%			
Dott. Carmelo Pugliese	Seg. Com.	48%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Efficacia del Servizio di manutenzione strumenti informatici (N° interventi di manutenzione strumenti informatici effettuati/N° interventi di manutenzione strumenti informatici richiesti)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Personale (dipendenti del servizio/n.dipendenti)	86,49%	91,67%	91,67%	0,00%	OK
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	8,00%	6,67%	7,69%	1,03%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (atti archiviati / n. atti da archiviare)	€ 1,50	€ 1,33	€ 1,50	16,59%	OK
Aggiornamento Sito istituzionale (n. newsletter-informative pubblicate/mese)	2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti ore	4,00	4,00	4,00	0,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti di strumenti informatici ore	48,00	48,00	48,00	0,00	OK
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'incontro)	1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)	€ 15.731,95	€ 15.454,55	€ 15.126,97	-€ 327,57	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 52,62	€ 53,13	€ 51,69	-€ 1,43	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

		ANNO	2012						
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	SETTORE SERVIZI GENERALI								
Servizio	Servizio personale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio personale								
Processo 22									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholders									
Dipendenti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	3204	3176	3187	3189,00	3.200	3.219			
N. ore straordinario remunerati dipendenti	1016,25	631,00	901,00	849,42	700,00	719,00	-15,35%	2,71%	
Tot. Ore servizio dipendenti	19160,65	18842,00	20047,00	19349,88	19500,00	18169,00	-6,10%	-6,83%	
N° dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%	
N° totale dipendenti	13,00	12,00	13,00	12,67	13,00	13,00	2,63%	0,00%	
Monte ore straordinario	1016,25	631,00	901,00	849,42	700,00	719,00	-15,35%	2,71%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 19.086,52	€ 21.585,37	€ 20.388,89	€ 20.353,59	€ 21.500,00	€ 18.438,90	-9,41%	-14,24%	
N° cedolini	340,00	335,00	325,00	333,33	300,00	310,00	-7,00%	3,33%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo		Costo		Nominativo		
Antonietta Mancuso	D	20%	EMISSIONE CEDOLINI				ALMA CENTROSERVIZI		
Dott. Carmelo Pugliese	Seg. Com.	2%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)					0,06%	0,06%	0,06%	0,00%	NOOK
% Personale dipendenti del servizio/n.dipendenti)					(n. 15,79%	15,38%	15,38%	0,00%	OK
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su quesiti					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario per dipendente complessivo del processo/dipendenti) (costo)					€ 1.606,86	€ 1.653,85	€ 1.418,38	-€ 235,47	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 6,38	€ 6,72	€ 5,73	-€ 0,99	OK
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)					61,06	71,67	59,48	-12,19	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

€ 2.079.500,00	€ 2.065.098,42
116722	116722
€ 2.196.222,00	€ 2.181.820,42