



Comune di CAMPOMORONE

Provincia di GENOVA

PIANO DELLE PERFORMANCE

2011

ai sensi del Decreto legislativo 150/2009

INDICE

Introduzione	p. 3
Struttura del Piano delle performance	p. 4
Unità di analisi: i processi	p. 5
Indicatori sensibili: costo del processo e gradimento	p. 6
Elenco dei processi	p. 7
Caratteristiche dell'ambiente esterno	p. 8
Caratteristiche dell'ambiente interno: la struttura economica	p. 9
Caratteristiche dell'ambiente interno: l'organizzazione	p. 10
Processi	p. 11

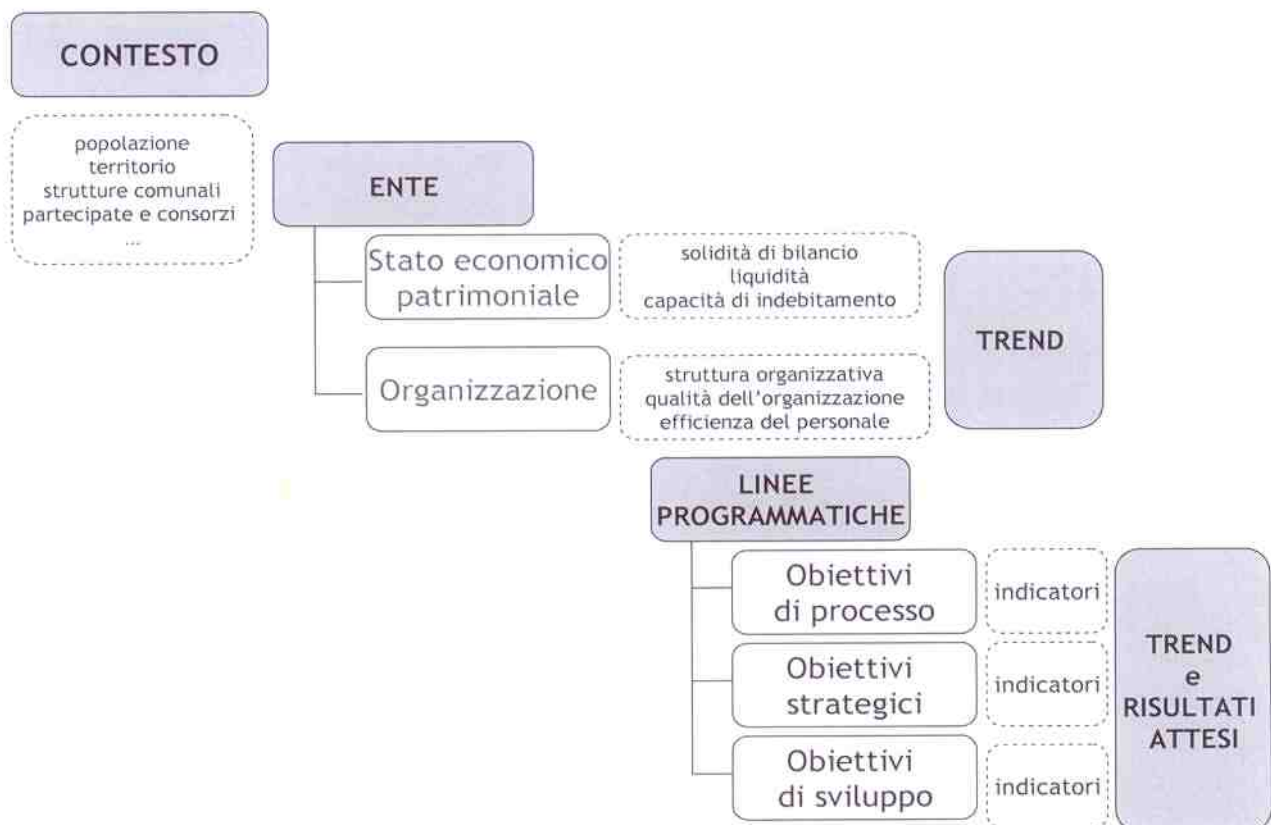
INTRODUZIONE

Il Piano delle performance é un documento di programmazione e comunicazione previsto dal Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, meglio conosciuto come "riforma Brunetta", per esplicitare concretamente il ciclo di gestione delle performance.

Questo documento risponde alla necessità di individuare, misurare e valutare le performance delle Pubbliche Amministrazioni, affinché esse rendano conto ai cittadini delle attività svolte ed abbiano una costante tensione al miglioramento, il tutto in un'ottica di massima diffusione dei contenuti nel rispetto del principio di trasparenza.

STRUTTURA DEL PIANO DELLE PERFORMANCE

In perfetta sintonia con "l'albero delle performance", percorso logico di gestione del Piano delle performance definito dalla delibera n. 112/10 della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazione Pubbliche (CIVIT), il Piano elaborato si articola secondo questo schema:



Il Piano delle performance è composto da una prima parte relativa all'ambiente esterno dell'Ente, si troveranno quindi pochi ed essenziali dati che servono a dare un'idea della popolazione, della sua struttura, delle peculiarità del territorio e della viabilità. A seguire una seconda parte specifica per quello che potremmo definire l'ambiente interno, quindi le risorse economiche-finanziarie che il Comune gestisce e una mappatura delle risorse umane di cui dispone. Infine l'analisi degli obiettivi istituzionali gestiti (processi) e di eventuali obiettivi strategici e di sviluppo.

UNITÀ DI ANALISI: I PROCESSI

I 14 processi rappresentano la sistematizzazione dell'attività istituzionale del Comune, sono quindi un insieme di atti, attività e procedimenti omogenei rivolti a specifici soggetti. Utilizzare i processi come unità di analisi ha un duplice vantaggio: obbliga a focalizzarsi sui servizi offerti, sugli *output*, ponendo l'attenzione verso l'esterno e, proprio per questo motivo, permette di efficientare i processi di lavoro superando la parcellizzazione del processo in servizi e quindi l'identità tra questi e la struttura. Ogni processo può essere, e sovente è, il risultato congiunto del lavoro di diversi uffici, servizi, aree: essere consapevoli di questo fenomeno consente di attuare politiche volte all'efficienza organizzativa ed economica.

Obiettivo di processo Misurazione della performance di risultato			
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizio</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio</i></td></tr> </table>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<i>Ufficio</i>
<i>Area</i>			
<i>Servizio</i>			
<i>Ufficio</i>			
PROCESSO NUMERO			
Titolo del processo			
FINALITÀ			
La finalità istituzionale per cui la Provincia svolge questo processo			
MISSIONE/VISIONE			
La visione della politica circa questo processo in raccordo con i documenti di programmazione strategica			
STAKEHOLDER			
Soggetti interni ed esterni ed enti terzi verso cui il processo si rivolge			

Per ogni processo sono stati individuati una serie di indici di tipo quantitativo, temporale, economico e qualitativo per il triennio 2008-2009-2010 come espressamente richiesto dal Decreto, che combinati tra loro danno vita a indicatori che permettono di ipotizzare il verosimile andamento per l'anno in corso.

Il valore atteso degli indicatori rappresenta l'impegno dell'Amministrazione e della struttura di mantenere o migliorare nell'anno alcuni indicatori.

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di efficacia					
Tasso di accessibilità dello sportello (ore di apertura settimanali al pubblico/ 36 ore)	20%	25%			
Indicatori di efficacia temporale					
Tempo medio disbrigo pratica in minuti	15	15			
Indicatori di efficienza economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 23,70	€ 20,00			
Indicatori di qualità					
Gradimento da indagine		70,00%			

INDICATORI SENSIBILI: COSTO DEL PROCESSO E GRADIMENTO

La difficile situazione economica nazionale e locale, unita alle crescenti esigenze in termini di bisogni, rendono indispensabile una particolare attenzione ai costi e alla qualità.

Per questo motivo il Comune di CAMPOMORONE si impegnerà nel corso del 2011-2012 ad attivare delle indagini di gradimento specifiche, chiedendo per la prima volta (motivo per cui nelle schede processo la cella riferita al valore medio nel triennio è spesso vuota) direttamente agli *stakeholder* la qualità dei servizi erogati.

Oltre ad avviare alcune indagini di gradimento il Comune di CAMPOMORONE si impegnerà nel 2011 a monitorare, ed intervenire quando necessario, i costi relativi ai processi.

I costi dei processi sono stati individuati considerando queste cinque voci:

1. costo delle risorse umane (unità operative) impegnate nel processo in modo tale da imputare nei diversi processi tutto il personale e saturarlo come occupazione al 100%;
2. costi diretti: spese sostenute identificabili dai capitoli di bilancio assegnati per la realizzazione di ciascun processo;
3. costi dei collaboratori esterni o collaborazioni esterne (società);
4. costi delle utenze secondo il seguente criterio: valore annuo suddiviso per il numero di tutte le unità operative (costo pro capite) e moltiplicato per il numero (o la %) di unità operative coinvolte nel processo
5. beni di consumo secondo il seguente criterio: valore annuo dei beni di consumo, suddiviso per il numero di tutte le unità operative (costo pro capite) e moltiplicato per il numero (o la %) di unità operative coinvolte nel processo.

L'obiettivo è tener controllati i costi dei processi, che rappresentano le spese correnti, per efficientare la gestione economica del Comune.

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA / SERVIZIO
1	Gestire i servizi demografici	DEMOGRAFICO
2	Erogare Servizi cimiteriali	TECNICA
3	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione + COMMERCIO +CED	VIGILANZA
4	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile, l'economato, il patrimonio comunale e le entrate,...	FINANZIARIA
5	Gestire il Servizio di Igiene Urbana, il Servizio Idrico Integrato (fognature e depurazione) ed i controlli ambientali	TECNICA
6	Gestire la Pianificazione territoriale, l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni /DIA /SCIA	TECNICA
7	Progettare e gestire lavori pubblici ed interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	TECNICA
8	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Affari Generali, Protocollo,Alloggi Edilizia Residenziale Pubblica, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Trasporto Pubblico Locale	AMMINISTRATIVA
9	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica	P. I. E CULTURA
10	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali, ai minori, anziani e diversamente abili	POLITICHE SOCIALI
11	Gestire e le manifestazioni, la Biblioteca, il Museo di Paleontologia e Mineralogia, il Museo delle Marionette, lo Sport e le attività culturali	P. I. E CULTURA
12	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	POLITICHE SOCIALI
13	Gestione Economica delle Risorse Umane	FINANZIARIA
13b	Gestire le Risorse Umane e l'Organizzazione	AMMINISTRATIVA

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

		Popolazione			
		2008	2009	2010	2011
Descrizione		2008	2009	2010	2011
Popolazione residente al 31/12		7.471	7.450	7.458	7.396
	di cui popolazione straniera	266	286	310	297
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale
	nati nell'anno	42	66	36	-164
	deceduti nell'anno	108	105	95	
	immigrati	270	263	294	Saldo Migratorio
	emigrati	259	245	227	96
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011
	Popolazione in età prescolare	418	415	398	384
	Popolazione in età scuola dell'obbligo	467	472	482	482
	Popolazione in forza lavoro	922	955	963	936
	Popolazione in età adulta	3.716	3.695	3.679	3.662
	Popolazione in età senile	1.948	1.913	1.936	1.932
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2008	2009	2010	2011
	Prima infanzia	234	224	196	187
	Utenza scolastica	587	607	634	619
	Minori	1.120	1.148	1.128	1.092
	Giovani	680	698	699	672
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					

		Territorio	
Superficie in Km^q			21,60
	Frazioni		0
Risorse idriche			0
	Laghi		
	Fiumi e torrenti		

		Viabilità			
Strade		2008	2009	2010	2011
	Statali	Km	0	0	0,00
	Provinciali	Km			
	Comunali	Km			44,00
	Vicinali	Km			
	Autostrade	Km			
	Tot. Km strade				44,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
								ANNO	2011
Gestione delle Entrate									
Titoli	2008		2009		2010		2011		
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Assestato novembre 2011	Incasato a NOVEMBRE 2011	
Avanzo applicato	€ 443.292,00								
1 - Tributarie	€ 2.639.647,67	€ 1.494.550,26	€ 2.531.460,74	€ 983.870,94	€ 2.590.243,58	€ 1.427.412,35	€ 3.857.407,00	€ 2.902.385,60	
2 - Trasferimento Stato	€ 2.036.483,05	€ 1.537.732,01	€ 2.030.821,24	€ 1.657.201,84	€ 1.983.410,71	€ 1.811.575,97	€ 514.553,00	€ 261.586,97	
3 - Extratributarie	€ 1.109.090,55	€ 855.370,03	€ 890.645,67	€ 647.421,92	€ 804.284,17	€ 689.778,49	€ 1.096.150,00	€ 753.266,23	
4 - Alienazioni, transf., ecc.	€ 264.192,08	€ 252.487,02	€ 414.456,30	€ 76.593,79	€ 371.869,05	€ 269.033,34	€ 779.659,00	€ 283.437,21	
5 - Entrate da acc. prestiti							€ 431.610,00		
6 - Servizi conto terzi	€ 759.767,94	€ 708.660,94	€ 887.219,95	€ 828.277,39	€ 777.965,28	€ 724.530,61	€ 1.040.713,00	€ 522.067,79	
Totale entrate	€ 7.352.473,29	€ 4.808.800,26	€ 6.754.603,90	€ 4.193.365,88	€ 6.607.772,79	€ 4.922.354,76	€ 7.720.098,00	€ 4.702.743,79	

Gestione delle Spese									
Titoli	2008		2009		2010		2011		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Stanziato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 5.235.451,13	€ 4.022.743,94	€ 5.056.844,01	€ 3.897.292,08	€ 5.119.904,66	€ 3.918.251,68	€ 5.274.713,00	€ 3.789.315,20	
2 - Spese c/capitale	€ 811.689,08	€ 192.776,82	€ 628.883,00	€ 20.886,75	€ 947.283,25	€ 134.474,25	€ 1.223.452,00	€ 10.403,93	
3 - Rimborsi di prestiti	€ 490.838,63	€ 490.838,63	€ 66.751,29	€ 88.751,29	€ 87.269,07	€ 87.269,07	€ 181.220,00	€ 46.429,59	
4 - Servizi conto terzi	€ 759.767,94	€ 682.950,98	€ 887.219,95	€ 835.407,31	€ 777.965,28	€ 663.077,18	€ 1.040.713,00	€ 502.933,11	
Totale spesa	€ 7.297.746,78	€ 5.389.310,37	€ 6.659.698,25	€ 4.840.337,43	€ 6.532.422,26	€ 4.803.072,18	€ 7.720.098,00	€ 4.328.081,83	

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	ricossione	residui attivi	ricossione	residui attivi	ricossione	residui attivi	ricossione
1	Tributarie	€ 1.052.959,06	€ 999.914,23	€ 1.190.718,03	€ 1.094.883,92	€ 1.700.533,53	€ 946.010,90	€ 1.918.353,86	€ 1.031.539,76
2	Contributi e trasferimenti	€ 253.471,99	€ 242.019,04	€ 545.824,69	€ 464.362,34	€ 444.999,19	€ 438.780,65	€ 170.049,28	€ 145.953,02
3	Extratributarie	€ 163.955,70	€ 161.369,45	€ 259.004,90	€ 256.417,65	€ 246.329,94	€ 221.529,70	€ 219.305,92	€ 176.431,47
4	Contributi conto capitale	€ 338.122,69	€ 318.195,38	€ 131.116,37	€ 86.212,06	€ 383.744,20	€ 190.439,89	€ 296.140,02	€ 78.913,52
5	Accessioni di prestiti	€ 102.967,98		€ 102.967,98		€ 102.967,98		€ 102.967,98	
6	Servizi conto terzi	€ 64.946,99	€ 50.091,56	€ 65.577,56	€ 50.111,84	€ 73.254,03	€ 47.721,22	€ 78.947,48	€ 53.546,68
Totale residui su entrate	€ 1.976.424,41	€ 1.771.585,66	€ 2.295.209,53	€ 1.953.987,81	€ 2.951.828,87	€ 1.843.482,16	€ 2.793.764,54	€ 1.486.384,85	
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 1.841.971,94	€ 1.477.893,07	€ 1.540.568,66	€ 1.158.380,29	€ 1.532.359,35	€ 1.117.452,32	€ 1.616.585,33	€ 1.138.901,45
2	Spese per investimenti	€ 1.477.649,23	€ 239.183,64	€ 1.308.975,29	€ 383.964,86	€ 1.528.960,26	€ 407.501,51	€ 1.534.267,75	€ 157.672,49
3	Rimborsi di prestiti								
4	Servizi conto terzi	€ 138.493,05	€ 45.782,66	€ 188.433,16	€ 143.924,79	€ 75.930,65	€ 71.824,43	€ 118.994,32	€ 106.059,71
Totale residui su spese	€ 3.458.116,22	€ 2.262.859,37	€ 3.017.977,11	€ 1.686.269,94	€ 3.137.250,26	€ 1.596.778,26	€ 3.268.847,40	€ 1.402.633,65	

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.512.571,64	€ 1.536.324,32	€ 1.597.015,25	€ 81.563,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 175.025,50	€ 146.172,77	€ 141.659,96	€ 147.280,00
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.876.710,85	€ 1.944.665,21	€ 1.967.726,98	€ 1.953.826,09
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 490.838,63	€ 86.751,29	€ 87.269,07	€ 181.220,00
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	64,80%	62,76%	63,66%	90,59%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	45,63%	46,42%	47,46%	70,54%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	26,14%	28,66%	28,53%	1,49%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+ rimborso mutui (cap+int)	43,95%	39,93%	40,25%	41,74%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	32,44%	35,66%	36,05%	35,73%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	7,28%	7,40%	8,21%	8,92%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 501,77	€ 459,34	€ 465,88	€ 670,40
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 353,32	€ 339,79	€ 347,31	€ 522,05
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui (cap+int)	€ 89,13	€ 31,26	€ 30,70	€ 44,46
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 202,45	€ 206,22	€ 208,77	€ 11,04
Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	26,88%	33,98%	44,67%	36,19%
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	47,39%	45,32%	48,03%	42,35%
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Ricossioni titoli 1 + 3	61,62%	47,67%	60,93%	73,80%
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	76,84%	77,07%	76,53%	75,24%

ANNO 2011				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	46,99	48,07	47,07	46,67
Totale unità operative in servizio comprese P.O.	52,99	54,07	53,07	52,67
Totale dipendenti in servizio (teste)	55,00	55,00	54,00	53,00

Età media del personale				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Posizioni Organizzative	48,34	51,00	50,50	51,50
Dipendenti	42,20	46,84	49,00	47,50
Totale Età Media	45,27	48,92	49,75	49,50

Analisi di Genere				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
% PO donne sul totale delle PO	50,00%	50,00%	67,00%	67,00%
% donne occupate sul totale del personale	49,09%	50,90%	50,00%	50,94%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti				

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale				
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 700,00	€ 1.550,00	€ 2.900,00	€ 450,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 700,00	€ 1.400,00	€ 2.400,00	€ 450,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ -	€ -	€ -	€ -
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ -	€ -	€ -	€ -
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero dipendenti	9,17	9,17	9,00	8,83
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	100,00%	90,32%	82,76%	100,00%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 13,21	€ 25,89	€ 45,22	€ 8,54
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa complessiva personale				

						ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Direzione Generale</u>									
Servizio	<u>Servizi Demografici</u>									
Ufficio/Centro di Costo										
Processo 1										
Gestire i servizi demografici										
Finalità del Processo										
Registrazione di eventi giuridicamente rilevanti per i cittadini. Registrazione dei cittadini sul territorio. Tenuta registri, liste, albi per l'esercizio di diritti e doveri. Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale ed alla Leva, rivolta alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.										
Missione - Visione dell'Ente										
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>										
Stakeholder										
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	7.471	7.450	7.458	7459,67	7396					
Ore apertura settimanale	23,50	23,50	23,50	23,50	23,50		-100,00%	-100,00%		
N. pratiche	2502,00	2812,00	2372,00	2562,00	3874,00		-100,00%	-100,00%		
n. certificati	3195,00	2864,00	2686,00	2915,00	3156,00		-100,00%	-100,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
				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 * (al netto spese censimento - Euro 36466)	€ 153.126,76	€ 165.234,79	€ 180.437,92	€ 166.266,49	€ 173.543,80		-100,00%	-100,00%		
Costo Censimento				0,00	36.466,00		#DIV/0!	-100,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità										
Indagine di gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	u.o.	Tipo	Costo	Nominativo				
Casazza Alessandro	D	100%								
Corrieri Emma	C	100%								
Cosso Danilo	C	100%								
Odicino Tania p.t.	B	100%	66,66							
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)						23,50	23,50	0,00	-23,50	NOOK
% pratiche pro capite (n. pratiche+certificati/popolazione)						34,34%	52,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale										
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)						€ 22,29	€ 23,46	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio pratica + Certificati (costo del processo/n. pratica+certificati)						€ 30,36	€ 24,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità										
Indagine di gradimento						0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	NOOK
Analisi del risultato										
* Il costo processo 2011 ricomprende la quota spese per il Censimento che sarà rimborsata dall'Istat.										

Obiettivo di processo						ANNO	2011	
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Tecnica						
Servizio		Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio cimiteriale						
Processo 2								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Missione - Visione dell'Ente								
Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Altezza nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	
Indici di Quantità								
Popolazione	7.471	7.450	7.458	7.459,67	7.396			
Giorni apertura settimanale	7	7	7	7,00	7			
N. loculi concessi	57	44	37	46	30			
N. ossari concessi	21	29	18	23	41			
N. loculi richiesti	60	48	42	50	33			
N. ossari richiesti	21	29	18	23	41			
N. esumazioni effettuate	42	45	42	43	38			
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	15	23	61	50	48			
N. esumazioni da effettuare	125	72	50	82	60			
N. nuove concessioni	78	72	55	69	50			
				0,00				
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (giorni)	5	4	4	4,33	1			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 215.483,33	€ 213.794,90	€ 252.406,19	€ 227.228,14	€ 250.388,11			
Proventi cimiteriali di competenza	€ 192.092,96	€ 152.828,12	€ 121.515,00	€ 155.478,56	€ 81.000,00			
Importo entrate per rinnovo concessioni	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -			
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
N. reclami e/o segnalazioni	21	12	15	16	10			
				0,00				
				0,00				
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Alessandro LUCANO	PO	0%						
Carla Pastorino	C	35%						
Patrizia Ghiglione	C	35%						
Giovanna Ratti	D1	10%						
Luano Campora	C	5%						
Francesco Arnelotti	B3	30%						
Alfonso Biancardi	B1	30%						
Luca Carabasso	B1	30%						
Maurio Ghiglione	B3	30%						
Maurizio Porcile	B1	20%						
Pierluigi Rebora	B1	30%						
Marco Riviera	B3	30%						
Flavio Rossi	B3	30%						
Gian Pietro Rossi	B3	30%						
Paolo Rossi	B3	30%						
Giuseppe Sarina	B1	30%						
Roberto Tagliavini	B1	30%						
435%								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/96 h. o 7 gg)				7,00	7,00	0,00	-7,00	NOOK
% di utilizzo (n. loculi e ossari concessi/ n. loculi e ossari richiesti)				94,50%	95,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				69,12%	80,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				4,33	1	0	-1	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 30,40	€ 33,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				68,42%	32,35%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				16	10	0	-10	OK
Analisi del risultato								

		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area di vigilanza Corpo di Polizia Municipale							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 3								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione + Commercio + CED								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio , gestire le attività commerciali, le fiere e mercati. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali. Garantire la segnaletica stradale.Randagismo e zooprofilassi.								
Missione - Visione dell'Ente								
Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti								
Stakeholder								
Cittadini/Utenti della strada/Esercizi commerciali/Associazioni								
	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	7.465	7.449	7.457	7457,00	7393			
Km strade territorio	20	20	20	20,00	20,00		-1	-1
N. ore di attività di controllo stradale + vigilanza settimanale	80,00	75,00	72,00	75,67	72,00		-1	-1
N. ore attività complessive pl settimanali	252,00	224,00	216,00	230,67	216,00		-1	-1
N° segnali	290,00	291,00	294,00	291,67	295,00		-100,00%	-100,00%
Popolazione maggiorenne	6527,00	6441,00	6396,00	6454,67	6301,00		-100,00%	-100,00%
N. infrazioni rilevate	609,00	519,00	505,00	544,33	550,00		-100,00%	-100,00%
licenze totali e anche licenze commercio ambulante	112,00	34,00	37,00	61,00	38,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	25,00	22,00	22,00	23,00	21,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio interventoProtezione Civile su calamità naturali in minuti	25,00	22,00	22,00	23,00	21,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Proventi di competenza	€ 72.057,27	€ 81.544,12	€ 69.677,96	€ 74.426,45	€ 60.000,00		-1	-1
Costo del processo	€ 267.698,40	€ 263.595,40	€ 264.135,91	€ 265.143,24	€ 260.415,68			-100,00%
Indici di Qualità								
Indagine di Gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				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		
Marco Basso	PO	100%						
Rebora Erminia	D1	100%						
Sergio Bugolotti	C	100%						
Anna Maria De Blasio	C	100%						
Roberto Parodi	C	100%						
Mario Ducco	C	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale settimanale n. ore di attività di controllo stradale e vigilanza settimanale				75,67	72,00	0,00	-72,00	NOOK
Tasso di copertura - Media segnali per km (n. segnali / Km strade del patrimonio)				14,58	14,75	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Commercio (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,82%	0,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti				23,00	21,00	0,00	-0,21	OK
Tempo medio interventoProtezione Civile su calamità naturali in minuti				23,00	21,00	0,00	-0,21	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 136,73	€ 109,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite (Costo processo/popolazione)				€ 35,56	€ 35,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Indagine di Gradimento				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	NOOK

		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Economico Finanziaria							
Servizio	Servizio Contabilità							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 4								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile, l'economato, il patrimonio comunale, le entrate								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge.								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare, gestire l'attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
Stakeholder								
Cittadini/Amministratori/Contribuenti/Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
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	7.471	7.450	7.458	7459,67	7396			
n. variazioni di capitoli di bilancio	202	198	195	198,33	231		-100,00%	-100,00%
tot. Capitoli	897	921	945	921,00	985		-100,00%	-100,00%
Numero mandati emessi	4633	4910	4173	4572	3618		-100,00%	-100,00%
Numero reversali emesse	1218	1313	1322	1284	1324		-100,00%	-100,00%
N. immobili di proprietà utilizzati a vario titolo	14	14	14	14,00	14		-100,00%	-100,00%
N. totale immobili di proprietà	14	14	14	14,00	14		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU-ICI	127852,69	59806,61	29999,72	72553,01	0		-100,00%	#DIV/0!
totale entrate TARSU-ICI	1539181	1489434,79	1499114,33	1509243,37	1520334		-100,00%	-100,00%
n. sanzioni a ruolo				0,00				
n. sanzioni emesse				0,00				
Indici di Tempo								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Velocità media incasso tributi (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 280.541,62	€ 275.005,61	€ 276.770,11	€ 277.439,11	€ 213.636,51		-100,00%	-100,00%
Spese correnti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
importo riscosso a seguito di accertamenti	129739,93	60122,33	37291,73	€ 75.718,00	€ 131,77			
totale importo accertato	127852,69	59806,61	29999,72	€ 72.553,01	€ -			
				€ -				
Indici di Qualità								
Indagine di gradimento interna (servizi finanziari)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				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	
GAGGINO ERNESTA	D PO	95%						
URRU GIOVANNA	C	60%						
GHIGLIONE ANGELA	C	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				21,53%	23,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU-ICI (Totale recupero evasione TARSU-ICI / totale entrate TARSU-ICI)				4,81%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				0	0	0	0	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				0	0	0	0	OK
Velocità media incasso tributi (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				0	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 37,19	€ 28,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)				104,36%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Indagine di gradimento interna (servizi finanziari)								
Analisi del risultato								

		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Tecnica							
Servizio	Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione							
Ufficio/Centro di Costo	Lavori Pubblici							
Processo 5								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana, il Servizio Idrico Integrato (fognature e depurazione) ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
Stakeholder								
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	7.471,00	7.450,00	7.458,00	7.459,67	7.396,00	0,00		
Ql. raccolta differenziata	5.999,30	6.428,60	6.998,80	6.475,57	7.000,00		-100,00%	-100,00%
Ql. totale RSU raccolti	25.295,40	23.638,30	24.654,20	24.529,30	25.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	31.294,80	30.066,90	31.653,00	31.004,90	31.200,00		-100,00%	-100,00%
N° utenze servizio raccolta rifiuti	4.130,00	4.125,00	4.075,00	4.110,00	4.047,00		-100,00%	-100,00%
Kmq Territorio	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg alla settimana)	2,00	1,00	1,00	1,33	1,00	1,00	-25,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana (media su territorio)	4,00	3,00	3,00	3,33	4,00	3,00	-10,00%	-25,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 895.806,58	€ 850.105,87	€ 907.079,78	€ 884.357,41	€ 935.998,13		-100,00%	-100,00%
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 709.200,00	€ 738.200,00	€ 727.969,00	€ 725.123,00	€ 760.334,00		-100,00%	-100,00%
Costi raccolta differenziata (implementazione successiva al 2008)	€ 0,00	€ 6.048,00	€ 6.048,00	€ 4.032,00	€ 6.048,00		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 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 Qualità								
N. reclami	65	61	54	60,00	43	40	-33,33%	-6,98%
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	U.O.	Tipo	Costo	Nominativo		
Alessandro Lucano	PO	0%						
Carla Pastorino	C	10%						
Giovanna Ratti	D1	5%						
Ilario Campora	C	15%						
Alfonso Biancardi	B1	10%						
Luca Cambiaso	B1	15%						
Pierluigi Rebora	B1	10%						
Roberto Tagliani	B1	15%						
0%								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				26,40%	28,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				7,54	7,83	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				3,33	4,00	3,00	-1,00	NOOK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg alla settimana)				1,33	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 28,52	€ 29,53	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti del processo (provento/ costo)				81,99%	81,23%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 118,55	€ 126,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo della raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 0,62	€ 0,86	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% Reclami rifiuti (reclami/ utenti)				(N. 1,46%	1,06%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

Obiettivo di processo		ANNO	2011					
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Tecnica							
Servizio	Servizio Edilizia privata							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 6								
Gestire la Pianificazione territoriale, l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni /DIA /SCIA								
Finalità del Processo								
Gestire le procedure urbanistiche e la pianificazione territoriale. Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Attaso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Attaso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	7.471,00	7.450,00	7.458,00	7.459,67	7.396,00			
h apertura settimanale	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00			
h apertura settimanale al pubblico	20	20	20	20,00	20		-100,00%	-100,00%
Istanze di permesso	30	46	21	32	7		-100,00%	-100,00%
DIA e CIA	62	89	64	78	89		-100,00%	-100,00%
Istanze di agibilità	7	10	10	9	17		-100,00%	-100,00%
Istanze CDU	51	56	44	50	48		-100,00%	-100,00%
Richieste autorizzazioni temporanee DPCM 1/3/1991	11	16	16	14	20		-100,00%	-100,00%
Istanze accesso in atti	115	120	145	127	131		-100,00%	-100,00%
Permessi di costruire rilasciati	40	22	36	33	25		-100,00%	-100,00%
DIA e CIA controllate	62	89	84	78	25		-100,00%	-100,00%
Agibilità rilasciate	9	8	7	8	2		-100,00%	-100,00%
CDU rilasciate	51	56	44	50	48		-100,00%	-100,00%
Autorizzazioni temporanee DPCM 1/3/1991 rilasciate	11	16	16	14	20		-100,00%	-100,00%
Accessi in atti evasi	115	120	145	127	131			
Autorizzazioni ex presidi socio-sanitari rilasciate	2	1	8	4	1			
Frazionamenti notificati	23	24	26	24	11			
Inconvenienti igienici	1	2	1	1	1			
Controlli attività edilizia	9	2	11	7	3			
Autorizzazioni ambientale	28	24	-	-	-			
Richieste integrazioni pratiche edilizie	58	66	67	64	71			
Indici di Tempo								
Tempo medio di rilascio del permesso di costruire (giorni)	433	390	371	398,00	360		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio autorizzazioni temporanee ai rumori (giorni)	90	1	1	30,67	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio rilascio CDU (giorni)	20	15	15	16,67	10			
Indici di Costo								
Permessi di costruire rilasciati	40	22	36	32,67	25			
DIA e CIA verificate	62	89	84	78,33	89		-100,00%	-100,00%
Agibilità rilasciate	9	8	7	8,00	2		-100,00%	-100,00%
CDU rilasciate	51	56	44	50,33	48			
Autorizzazioni temporanee DPCM 1/3/1991	11	16	16	14,33	20			
Autorizzazioni ex presidi socio-sanitari rilasciate	2	1	8	3,67	1			
Costo del processo	103135	116363	136453	118650,11	137260			
Oneri urbanizzazione	154.480,00	61.372,00	188.644,00	134832,00	217.600,00			
Indici di Qualità								
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego	0	0	1	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Alessandro Lucano	D1 PQ	95%						
Paolo Reborà	D1	100%						
Patrizia Ghiglione	C	65%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h.)				20,00	20,00	0,00	-20,00	NOOK
% soddisfazione delle richieste (n. pratiche evase/n. istanze ricevute)				99,64%	66,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/n. domande presentate)				(N richieste)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)				(N ^o richieste)	11,32%	15,27%	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA (DIA / DIA presentate)				(n. controlli)	100,00%	28,09%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio permesso costruire				398,00	360,00	0,00	-3,60	OK
Tempo medio di rilascio autorizzazioni temporanee ai rumori (giorni)				30,67	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio rilascio CDU (giorni)				16,67	10,00	0,00		
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase-domande accolte)				€ 643,67	€ 758,34	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione (urbanizzazioni/n. titoli abilitativi rilasciati)				(Oneri) € 719,74	€ 1.176,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 15,91	€ 18,56	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

