



COMUNE DI CAMPOMORONE

Provincia di GENOVA

PIANO DELLE PERFORMANCE

2012

ai sensi del Decreto Legislativo 150/2009

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					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		7.450	7.458	7.375	7.353
di cui popolazione straniera		286	310	305	273
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		66	36	42	36
deceduti nell'anno		105	95	97	107
					-71
immigrati		263	294	226	304
emigrati		245	227	254	255
					49
					Saldo Migratorio
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	415	398	388	372
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	472	482	483	504
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	955	963	934	934
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.695	3.679	3.650	3.583
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.913	1.936	1.920	1.960
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	224	196	190	197
Utenza scolastica	4-13 anni	607	634	620	620
Minori	0-18 anni	1.148	1.128	1.097	1.112
Giovani	15-25 anni	698	699	672	671
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					

Territorio		
Superficie in Km²		21,60
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi e torrenti		

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km	0	0	0	0,00
Provinciali	Km				
Comunali	Km				44,00
Vicinali	Km				
Autostrade	Km				
	Tot. Km strade				44,00

ANNO 2012								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Previsione	Incassato
Avanzo applicato								
1 - Tributarie	€ 2.531.460,74	€ 983.870,94	€ 2.590.243,58	€ 1.427.412,35	€ 3.857.407,00	€ 2.957.852,13	€ 4.086.000,00	€ 3.535.710,79
2 - Trasferimento Stato	€ 2.030.821,24	€ 1.657.201,84	€ 1.983.410,71	€ 1.811.579,97	€ 514.553,00	€ 368.939,51	€ 326.342,00	€ 243.984,51
3 - Extratributarie	€ 890.645,67	€ 647.421,92	€ 884.284,17	€ 689.778,49	€ 1.096.156,00	€ 852.376,60	€ 1.185.371,00	€ 964.514,43
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 414.456,30	€ 76.593,79	€ 371.869,05	€ 269.033,34	€ 779.659,00	€ 303.435,46	€ 190.000,00	€ 153.614,11
5 - Entrate da acc.prestiti					€ 431.610,00		€ 80.000,00	€ -
6 - Servizi conto terzi	€ 887.219,95	€ 828.277,39	€ 777.965,28	€ 724.550,61	€ 1.042.613,00	€ 589.949,08	€ 703.013,00	€ 575.079,31
Totale entrate	€ 6.754.603,90	€ 4.193.365,88	€ 6.607.772,79	€ 4.922.354,76	€ 7.721.998,00	€ 5.072.552,78	€ 6.570.726,00	€ 5.472.903,15

Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Stanziano	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 5.056.844,01	€ 3.897.292,08	€ 5.119.904,66	€ 3.918.251,68	€ 5.274.713,00	€ 4.229.254,95	€ 5.177.805,00	€ 4.357.388,78
2 - Spese c/capitale	€ 628.883,00	€ 20.886,75	€ 547.283,25	€ 134.474,25	€ 1.223.452,00	€ 26.896,28	€ 494.000,00	€ 85.071,59
3 - Rimborso di prestiti	€ 86.751,29	€ 86.751,29	€ 87.269,07	€ 87.269,07	€ 181.220,00	€ 101.119,12	€ 195.908,00	€ 258.814,55
4 - Servizi conto terzi	€ 887.219,95	€ 835.407,31	€ 777.965,28	€ 663.077,18	€ 1.042.613,00	€ 577.022,21	€ 703.013,00	€ 548.328,42
Totale spesa	€ 6.659.698,25	€ 4.840.337,43	€ 6.532.422,26	€ 4.803.072,18	€ 7.721.998,00	€ 4.934.282,56	€ 6.570.726,00	€ 5.249.603,34

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 1.190.718,03	€ 1.094.883,92	€ 1.700.533,53	€ 945.010,90	€ 1.966.306,17	€ 1.131.304,99	€ 1.765.915,22	€ 867.744,13
2	Contributi e trasferimenti	€ 545.824,69	€ 464.362,34	€ 444.999,19	€ 438.780,65	€ 235.989,43	€ 205.042,42	€ 139.598,30	€ 93.806,40
3	Extratributarie	€ 259.004,90	€ 256.417,65	€ 246.329,94	€ 221.529,70	€ 219.305,97	€ 191.848,95	€ 252.257,94	€ 219.076,32
4	Contributi conto capitale	€ 131.116,37	€ 88.212,06	€ 383.744,20	€ 190.439,89	€ 297.441,23	€ 78.913,92	€ 685.796,81	€ 142.891,29
5	Accensioni di prestiti	€ 102.967,98		€ 102.967,98		€ 102.967,98		€ 374.577,98	
6	Servizi conto terzi	€ 65.577,56	€ 50.111,84	€ 73.254,03	€ 47.721,22	€ 78.947,48	€ 53.546,68	€ 49.468,53	€ 21.571,95
Totale residui su entrate		€ 2.295.209,53	€ 1.953.987,81	€ 2.951.828,87	€ 1.843.482,36	€ 2.900.958,26	€ 1.660.656,96	€ 3.267.614,78	€ 1.345.090,09
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 1.540.568,66	€ 1.158.380,29	€ 1.532.359,35	€ 1.117.452,32	€ 1.616.585,33	€ 1.147.785,95	€ 1.383.820,61	€ 967.075,68
2	Spese per investimenti	€ 1.308.975,29	€ 383.964,86	€ 1.528.960,26	€ 407.501,51	€ 1.534.267,75	€ 357.242,21	€ 2.181.643,71	€ 374.583,65
3	Rimborso di prestiti								
4	Servizi conto terzi	€ 168.433,16	€ 143.924,79	€ 75.930,65	€ 71.824,43	€ 118.994,32	€ 106.059,71	€ 50.054,88	€ 46.255,51
Totale residui su spese		€ 3.017.977,11	€ 1.686.269,94	€ 3.137.250,26	€ 1.596.778,26	€ 3.269.847,40	€ 1.611.087,87	€ 3.615.519,20	€ 1.387.914,84

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.536.324,32	€ 1.557.015,25	€ 81.563,00	€ 93.682,19
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 146.172,77	€ 141.659,96	€ 147.280,00	€ 150.910,35
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.944.665,21	€ 1.967.726,98	€ 1.955.326,00	€ 1.884.821,28
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 86.751,29	€ 87.269,07	€ 181.220,00	€ 258.814,55
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	62,76%	63,66%	90,59%	94,17%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	46,42%	47,46%	70,54%	72,99%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	28,17%	28,66%	1,49%	1,67%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori				
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborsamento mutui(cap+int)	39,93%	40,25%	41,77%	40,99%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	35,66%	36,05%	35,76%	33,67%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborsamento mutui (cap+int)	7,28%	7,40%	8,21%	8,92%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori				
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 458,05	€ 466,38	€ 664,19	€ 713,41
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 338,84	€ 347,68	€ 517,22	€ 552,98
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborsamento mutui (cap+int)	€ 31,18	€ 30,73	€ 44,05	€ 55,45
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 205,64	€ 209,00	€ 10,94	€ 12,68
Capacità gestionale				
Indicatori				
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	26,88%	44,67%	37,57%	49,73%
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	45,32%	48,03%	42,34%	55,02%
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	47,67%	60,93%	76,92%	85,37%
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	77,07%	76,53%	80,18%	86,53%

				ANNO 2012
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti (unità operative)	48,07	47,07	46,67	46,25
Totale unità operative in servizio comprese P.O.	54,07	53,07	52,67	52,25
Totale dipendenti in servizio (teste)	55,00	54,00	53,00	53,00
Età media del personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Posizioni Organizzative	51,00	50,50	51,50	52,50
Dipendenti	46,84	49,00	47,50	48,34
Totale Età Media	48,92	49,75	49,50	50,42

Analisi di Genere				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
% PO donne sul totale delle PO	50,00%	67,00%	67,00%	67,00%
% donne occupate sul totale del personale	50,90%	50,00%	50,94%	51,92%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti				

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale				
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 1.550,00	€ 2.900,00	€ 450,00	€ 450,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 1.400,00	€ 2.400,00	€ 450,00	€ 450,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ -	€ -	€ -	€ -
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ -	€ -	€ -	€ -
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	138	141	140	140,73
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	9,17	9,00	8,83	8,83
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	90,32%	82,76%	100,00%	100,00%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 25,89	€ 45,22	€ 8,54	€ 8,61
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Direzione Generale</u>								
Servizio	<u>Servizi Demografici</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 1									
Gestire i servizi demografici									
Finalità del Processo									
<p>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.</p>									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>									
Stakeholder									
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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7302	7.353			
Ore apertura settimanale	23,50	23,50	23,50	23,50	23,50	23,50	0,00%	0,00%	
N. pratiche	2812,00	2372,00	4035,00	3073,00	2811,00	2809,00	-8,59%	-0,07%	
n. certificati	2864,00	2686,00	3.158	2902,67	2912,00	2889,00	-0,47%	-0,79%	
				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)	€ 166.761,01	€ 181.958,19	€ 210.489,60	€ 186.402,94	177.895,95	€ 171.922,04	-7,77%	-3,36%	
Costo Censimento			€ 36.466,00	36466,00			-100,00%	#DIV/0!	
di cui :				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Costi diretti									
Costi personale				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Costi generali									
Indici di Qualità									
Indagine di gradimento				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	u.o.	Tipo	Costo	Nominativo			
Caserza 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	23,50	0,00	OK
% pratiche pro capite (n. pratiche+certificati/popolazione)					41,37%	38,50%	38,20%	-0,29%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 25,10	€ 24,36	€ 23,38	-€ 0,98	OK
Costo medio pratica + Certificati (costo del processo/n. pratica+certificati)					€ 31,19	€ 31,08	€ 30,17	-€ 0,91	OK
Indicatori di Qualità									
Indagine di gradimento (dal 2013)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2012			
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">Area Tecnica</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ufficio cimiteriale</td></tr> </table>								Area Tecnica	Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione	Ufficio cimiteriale
Area Tecnica											
Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione											
Ufficio cimiteriale											
Servizio											
Ufficio/Centro di Costo											
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											
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>											
Stakeholder											
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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7302	7.353					
Giorni apertura settimanale	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%			
N. loculi concessi	44	37	32	38	100	94	149,56%	-6,00%			
N. ossari concessi	29	18	19	22	75	54	145,45%	-28,00%			
N. loculi richiesti	48	42	32	41	100	94	131,15%	-6,00%			
N. ossari richiesti	29	18	19	22	75	54	145,45%	-28,00%			
N. inumazioni effettuate	45	42	39	42	40	28	-33,33%	-30,00%			
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	73	61	24	53	36	46	-12,66%	27,78%			
N. esumazioni da effettuare	72	50	50	57	10	3	-94,77%	-70,00%			
N. nuove concessioni	73	55	58	62	175	148	138,71%	-15,43%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
Tempo medio predisposizione contratti (giorni)	4	4	1	3,00	1	1	-66,67%	0,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del Processo	€ 171.253,23	€ 206.710,18	€ 205.838,07	€ 194.600,50	€ 193.064,23	€ 196.048,84	0,74%	1,55%			
Proventi cimiteriali di competenza	€ 152.828,12	€ 121.515,00	€ 81.000,00	€ 118.447,71	€ 157.000,00	€ 159.275,00	34,47%	1,45%			
importo entrate per rinnovo concessioni	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#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!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
N. Reclami e/o segnalazioni	12	15	0	9	7	5	-44,44%	-28,57%			
N. richieste dispersione ceneri evase				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N. affidamento ceneri)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo											
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicata/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Carla Pastorino	C	35%									
Patrizia Ghiglione	C	35%									
Giovanna Ratti	D1	10%									
Iliario Campora	C	5%									
Francesco Amelotti	B3	30%									
Alfonso Biancardi	B1	30%									
Luca Cambiaso	B1	30%									
Mauro 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 Sanna	B1	30%									
Roberto Tagliani	B1	30%									
435%											
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				7,00	7,00	7,00	0,00%	OK			
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				71,28%	61,14%	68,24%	7,10%	OK			
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				91,86%	360,00%	1533,33%	1173,33%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				3,00	1	1	0	OK			
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 26,20	€ 26,44	€ 26,66	€ 0,22	NOOK			
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				60,87%	81,32%	81,24%	-0,08%	NOOK			
Indicatori di Qualità											
N° reclami e/o n° segnalazioni				9	7	5	-2	OK			
Analisi del risultato											
<i>Nota Nucleo : si considera positivo l'indicatore Costo pro-capite processo 2012, in quanto il costo è comunque inferiore a quello del 2011.</i>											

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area di vigilanza						
Servizio		Corpo di Polizia Municipale						
Ufficio/Centro di Costo		Servizio						
		Ufficio						
Processo 3								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
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.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
Stakeholder								
Cittadini/Utenti della strada/Esercizi commerciali/Associazioni								
	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	7.449	7.457	7.375	7427,00	7302	7.353		
Km strade territorio	20	20	20	20	20,00	20	0	0
N. ore di attività di controllo stradale + vigilanza settimanale	75,00	72,00	72,00	73,00	73,00	73	0	0
N. ore attività complessive pl settimanali	224,00	216,00	216,00	218,67	230,00	220	0,006097561	-0,043478261
N° segnali	291,00	294,00	295,00	293,33	298,00	300	2,27%	0,67%
N. infrazioni rilevate (Cds - preavvisi + verbali)	519,00	505,00	550,00	524,67	530,00	500	-4,70%	-5,66%
N infrazioni amministrative rilevate	52,00	39,00	15,00	35,33	35,00	38		8,57%
licenze totali e anche licenze commercio ambulante	34,00	37,00	38,00	36,33	15,00	30	-17,43%	100,00%
N. abusi accertati edilizia				0,00	0,00	2	#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli su attività edilizia				0,00	3,00	2	#DIV/0!	-33,33%
N. postazioni hardware (PC)	35,00	35,00	37,00	35,67	40,00	40		
N. server (virtuali e fisici)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1		
N. totale interventi			25,00	8,33	25,00	25		
N. interventi risolti all'interno			13,00	4,33	10,00	16		
N. controlli attività produttive			12,00	15,00	16,00	40		
N. attività produttive	20,00	35,00	12,00	22,33	13,00	30		
N. ore vigilanza serale annuale	130,00	140,00	150,00	140,00	160,00	160		
N. ore attività complessive pm/ pl annuali	214620,00	157680,00	157680,00	176660,00	157680,00	157.680		
N. sinistri annuali sul territorio comunale	31,00	29,00	27,00	29,00	24,00	23		
Km. strade comunali	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20		
N. autorizzazioni varie rilasciate (PASSI CARRAI, TRANSITI IN DEROGA, ECC.)	65,00	74,00	70,00	69,67	80,00	79		
n. UNITÀ OPERATIVE PROCESSO	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5		
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio contrassegni per disabili (in gg)	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00		
Tempo medio rilascio pratiche autorizzatorie	7,00	7,00	7,00	7,00	5,00	5,00		
Indici di Costo								
Proventi di competenza totali	€ 81.544,12	€ 69.677,96	€ 61.000,00	€ 74.426,45	€ 76.454,00	€ 83.089,00	0,116390745	0,08678421
Costo del processo	€ 377.109,03	€ 381.441,78	€ 355.176,89	€ 371.242,57	€ 347.565,23	€ 352.096,01	-5,16%	1,30%
Indici di Qualità								
Indagini di Gradimento				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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	D/4	100%						
Rebora Erminia	D/3	100%						
Sergio Bugolotti	C/5	100%						
Anna Maria De Blasio	C/5	100%						
Roberto Parodi	C/4	100%						
Mario Ducco	C/5	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale settimanale				73,00	73,00	73,00	0,00	OK
n. ore di attività di controllo stradale e vigilanza settimanale								
Tasso di copertura				14,67	14,90	15,00	10,00%	OK
(n. segnali / Km strade del patrimonio)								
Commercio				0,49%	0,21%	0,41%	0,20%	OK
(licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)								
% di abusivismo				#DIV/0!	0,00%	100,00%	100,00%	OK
(n. abusi accertati/ n. controlli effettuati (ATT.EDILIZIE))								
Autonomia di intervento operativo Ced				52,00%	40,00%	64,00%	24,00%	OK
(n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)								
% attività produttive controllate				67,16%	123,08%	133,33%	10,26%	OK
N. controlli attività produttive/N. attività produttive								
Presidio serale				0,08%	0,10%	0,10%	0,00%	OK
N. ore vigilanza serale annuale/N. ore attività complessive pm/ pl annuali								
Tasso sicurezza stradale				145,00%	120,00%	115,00%	-5,00%	OK
N. sinistri annuali sul territorio comunale/Km. strade comunali								
Media Rilascio Autorizzazioni Cds per agente				1161,11%	1333,33%	1580,00%	246,67%	OK
N. autorizzazioni varie rilasciate (PASSI CARRAI, TRANSITI IN DEROGA, ECC.)/N. unità operative processo								
Indicatori di Efficacia temporale								

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Economico Finanziaria							
Servizio		Servizio Contabilità							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 4									
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile, l'economato, il patrimonio comunale, le entrate									
Finalità del Processo									
<p>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.</p> <p>Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare, gestire l'attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative</p>									
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									
	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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7302	7.353			
n. variazioni di capitoli di bilancio	198	195	276	223,00	200	168	-24,66%	-16,00%	
tot. Capitoli	921	945	985	950,33	1025	1014			
Numero mandati emessi	4910	4173	3637	4240	3916	3877	-8,56%	-1,00%	
Numero reversali emesse	1313	1322	1423	1353	1590	1550	14,59%	-2,52%	
N. immobili di proprietà utilizzati a vario titolo	14	14	14	14,00	14	14			
N. totale immobili di proprietà	14	14	14	14,00	14	14			
Totale recupero evasione TARSU-ICI	59806,61	29999,72	0	29935,44	10000	10000			
totale entrate TARSU-ICI	1489434,79	1499114,33	1520334	1502961,04	2486000	2560000			
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	€ 275.772,74	€ 277.459,38	€ 220.880,47	€ 258.037,53	€ 241.145,15	€ 239.123,27	-7,33%	-0,84%	
Spese correnti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
importo riscosso a seguito di accertamenti	60122,33	37291,73	131,77	€ 32.515,28	€ 977,96	1420,26			
totale importo accertato	59806,61	29999,72	0	€ 29.935,44	€ 10.000,00	10000			
				€ -					
Indici di Qualità									
Indagini di gradimento interna				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	95%							
URRU GIOVANNA	C	60%							
GHIGLIONE ANGELA	C	100%							
MONACELLI LUCIANA	B	33,33%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Capacità programmatoria (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				23,47%	19,51%	16,57%	0	OK	
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				100,00%	100,00%	100,00%	0	OK	
Tasso recupero evasione TARSU-ICI (Totale recupero evasione TARSU-ICI / totale entrate TARSU-ICI)				1,99%	0,40%	0,39%	0	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
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)				€ 34,74	€ 33,02	€ 32,52	-€ 0,50	OK	
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)				108,62%	9,78%	14,20%	4,42%	OK	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

								ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Area Tecnica</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Lavori Pubblici</td></tr> </table>								Area Tecnica	Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione	Lavori Pubblici
Area Tecnica												
Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione												
Lavori Pubblici												
Servizio												
Ufficio/Centro di Costo												
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 anche attraverso il controllo del sistema di raccolta dei rifiuti.												
Missione - Visione dell'Ente												
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>												
Stakeholder												
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	7.450,00	7.458,00	7.375,00	7.427,67	7.302,00	7.353,00						
Ql. raccolta differenziata	6.428,60	6.998,80	8.424,40	7.283,93	8.424,36	5.731,38	#RIFI!	#RIFI!				
Ql. totale RSU raccolti	23.638,30	24.654,20	23.392,60	23.895,03	21.822,00	22.262,00	-76,01%	-73,74%				
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	30.066,90	31.653,00	31.817,00	31.178,97	30.246,36	27.993,38	-10,22%	-7,45%				
N° utenze servizio raccolta rifiuti	4.125,00	4.075,00	3.962,00	4.054,00	3.989,00	3.989,00	-1,60%	0,00%				
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)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%				
N° passaggi raccolta alla settimana (media su territorio)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!				
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo	€ 775.571,94	€ 814.677,47	€ 846.177,96	€ 812.142,46	€ 844.414,27	€ 770.353,72	-5,15%	-8,77%				
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 738.200,00	€ 727.969,00	€ 796.580,65	€ 754.249,88	€ 794.427,30	€ 794.427,30	5,33%	0,00%				
Costi raccolta differenziata (implementazione successiva al 2008)	€ 6.048,00	€ 6.048,00	€ 6.048,00	€ 6.048,00	€ 6.100,00	€ 6.100,00	#RIFI!	#RIFI!				
				€ 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	61	54	40	51,67			-100,00%	#DIV/0!				
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	U.O.	Tipo	Costo	Nominativo						
Carla Pastorino	C	10%										
Giovanna Ratti	D1	5%										
Ilario Campora	C	15%										
Alfonso Biancardi	B1	10%										
Luca Cambiaso	B1	15%										
Pierluigi Reboria	B1	10%										
Roberto Tagliani	B1	15%										
80%												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia												
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)					30,48%	38,60%	25,75%	-12,86%	NOOK			
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)					7,69	7,58	7,02	-0,56	OK			
Indicatori di Efficacia temporale												
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					3,00	3,00	3,00	0,00	OK			
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg alla settimana)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)					€ 26,05	€ 27,92	€ 27,52	-€ 0,40	OK			
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)					92,87%	94,08%	103,13%	9,04%	OK			
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)					€ 109,34	€ 115,64	€ 104,77	-€ 10,87	OK			
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					€ 0,83	€ 0,72	€ 1,06	€ 0,34	NOOK			
Indicatori di Qualità												
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)					1,27%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato												
<i>Nota PO : E' in calo la produzione rifiuti.</i>												

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
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								
	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	7.450,00	7.458,00	7.375,00	7.427,67	7.302,00	7.353		
h apertura settimanale	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00		
h apertura settimanale al pubblico	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
Istanze di permesso	46	21	7	25	8	9	-63,51%	12,50%
DIA e CIA	89	84	94	89	69	106	19,10%	53,62%
Istanze di agibilità	10	10	17	12	18	22	78,38%	22,22%
Istanze CDU	56	44	52	51	23	34	-32,89%	47,83%
Richieste autorizzazioni temporanee DPCM 1/3/1991	16	16	22	18	15	21	16,67%	40,00%
Istanze accesso in atti	120	145	143	136	10	22	-83,82%	120,00%
Permessi di costruire rilasciati	22	36	28	29	5	6	-79,07%	20,00%
DIA e CIA controllate	89	84	94	89	69	106	19,10%	53,62%
Agibilità rilasciate	8	7	2	6	5	6	5,88%	20,00%
CDU rilasciati	56	44	57	52	23	34	-35,03%	47,83%
Autorizzazioni temporanee DPCM 1/3/1991 rilasciate	16	16	22	18	15	20	11,11%	33,33%
Accessi in atti evasi	120	145	143	136	0	22	-83,82%	#DIV/0!
Autorizzazioni ex presidi socio-sanitari rilasciate	1	8	3	4	1	1	-75,00%	0,00%
Frazionamenti notificati	24	26	18	23	8	12	-47,06%	50,00%
Inconvenienti igienici	2	1	1	1	5	3	125,00%	-40,00%
Controlli attività edilizia	2	11	3	5	12	5	-6,25%	-58,33%
Autorizzazioni ambientale	24	-	-	-	0			
Richieste integrazioni pratiche edilizie	66	67	79	71	73	38		
Indici di Tempo								
Tempo medio di rilascio del permesso di costruire (giorni)	390	371	360	373,67	350	350	-6,33%	0,00%
Tempo medio di rilascio autorizzazioni temporanee ai rumori (giorni)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio rilascio CDU (giorni)	15	15	10	13,33	10	10		
Indici di Costo								
Permessi di costruire rilasciati	22	36	28	28,67	5	6		
DIA e CIA verificate	89	84	94	89,00	69	106	19,10%	53,62%
Agibilità rilasciate	8	7	2	5,67	5	6	5,88%	20,00%
CDU rilasciati	56	44	57	52,33	23	34		
Autorizzazioni temporanee DPCM 1/3/1991	16	16	22	18,00	15	20		
Autorizzazioni ex presidi socio-sanitari rilasciate	1	8	3	4,00	1	1		
Costo del processo	122.226,23	151.165,31	141.240,51	138.210,68	127.544,86	€ 144.888,23		
Oneri urbanizzazione	61.372,00	188.644,00	238.646,00	162887,33	140.000,00	€ 140.000,00		
Indici di Qualità								
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Alessandro Lucano	DI	95%						
Paolo Rebora	DI	100%						
Patrizia Ghiglione	C	65%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (n. pratiche evase/n. istanze ricevute)				99,49%	87,97%	89,58%	1,61%	OK
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)				(N. richieste) 24,34%	78,26%	64,71%	-13,55%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (richieste accesso atti evase/ricevute)				(N°) 13,24%	150,00%	95,45%	-54,55%	NOOK
Grado di controllo DIA (DIA / DIA presentate)				(n. controlli) 32,21%	7,25%	5,66%	-1,59%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo della tipologia di autorizzazione (in funzione)				373,67	350,00	350,00	0,00	OK
<small>Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti ai PRG (da regione-provincia-enti-cittadini)</small>				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase-domande accolte)				€ 709,99	€ 958,98	€ 754,63	€ 204,36	OK
Provento medio urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 824,05	€ 1.186,44	€ 809,25	€ 377,19	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 18,61	€ 17,47	€ 19,70	€ 2,24	NOOK
Indicatori di Qualità								
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

							ANNO	2012
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 e Manutenzione						
Processo 7								
Progettare e gestire lavori pubblici ed interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, strutture residenziali per anziani, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità e verde)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione, attivare i nuovi interventi previsti ed assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
Stakeholder								
Cittadini, 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	7.450,00	7.458,00	7.375,00	7.427,67	7.302,00	7.353,00		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	457	472	540	490	575	585	19,47%	1,74%
N. manutenzioni ordinarie segnalate	231	240	230	234	245	260	11,27%	6,12%
Km strade comunali	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	0,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
mq verde pubblico	69.000,00	69.000,00	69.000,00	69.000,00	69.000,00	69.000,00	0,00%	0,00%
mq 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%
N. punti luce	917,00	927,00	927,00	923,67	927,00	927,00	0,36%	0,00%
N. progettazioni interne	6,00	5,00	8,00	6,33	5,00	6,00	-5,26%	20,00%
N. progettazioni totali	15,00	13,00	15,00	14,33	9,00	13,00	-9,30%	44,44%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	4	3	2	3,00	2	2	-33,33%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 586.948,38	€ 583.709,35	€ 527.533,10	€ 566.063,61	€ 527.000,00	€ 506.191,16	-10,58%	-3,95%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 102.618,84	€ 104.301,20	€ 66.488,29	€ 91.136,11	€ 44.000,00	€ 49.619,00	-45,56%	12,77%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 102.631,00	€ 104.330,00	€ 66.503,00	€ 91.154,67	€ 46.850,00	€ 54.350,00	-40,38%	16,01%
importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 410.270,00	€ 302.300,00	€ 272.739,51	€ 328.436,50	€ 350.000,00	€ 364.000,00	10,83%	4,00%
importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 246.260,68	€ 397.712,69	€ 986.625,88	€ 543.533,08	€ 355.000,00	€ 385.000,00	-29,17%	8,45%
				€ -				
Indici di Qualità								
N. segnalazioni	210	230	240	227	250	260	14,71%	4,00%
N. interventi effettuati	457	472	520	483	550	565	16,98%	2,73%
							#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			
Alessandro Lucano	D1	5%						
Giovanna Ratti	D1	85%						
Carla Pastorino	C1	55%						
Ilario Campora	C1	80%						
Francesco Amelotti	B3	70%						
Alfonso Biancardi	B1	60%						
Luca Cambiaso	B1	55%						
Mauro Ghiglione	B3	70%						
Maurizio Porcile	B1	80%						
Pierluigi Rebora	B1	60%						
Marco Riviera	B3	70%						
Flavio Rossi	B3	70%						
Gian Pietro Rossi	B3	70%						
Paolo Rossi	B3	70%						
Giuseppe Sanna	B1	70%						
Roberto Tagliani	B1	55%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia								
% di manutenzione (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie segnalate)		209,56%	234,69%	225,00%	-9,69%	NOOK		
% di illuminazione pubblica - Media punti luce per km territorio (Km strade del patrimonio/n. punti luce)		0,03	0,03	0,03	0,00%	OK		
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)		0,26%	0,26%	0,26%	0,00%	OK		
Verde procapite (mq verde/popolazione)		928,96%	944,95%	938,39%	-6,55%	NOOK		
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni totali)		44,19%	55,56%	46,15%	-9,40%	NOOK		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione		3	2	2	0	OK		
		0	0	0	0	OK		
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)		99,98%	93,92%	91,30%	-2,62%	NOOK		
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)		€ 76,21	€ 72,17	€ 68,84	€ -3,33	OK		
Indicatori di Qualità								
Qualità degli interventi (n. ricorsi/ n. interventi effettuati)		46,93%	45,45%	46,02%	0,56%	NOOK		
Analisi del risultato								
<i>Nota PO : Il numero manutenzioni ordinarie effettuate è aumentato, il Costo totale processo 2012 è inferiore a quello del 2011</i>								

		ANNO	2012						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Amministrativa								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 8									
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Alloggi Edilizia Residenziale Pubblica, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Trasporto Pubblico Locale									
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, la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>									
Stakeholder									
Uffici comunali / Organi istituzionali/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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7302	7.353			
N. atti protocollati dall'ufficio protocollo	17.245,00	16.581,00	15.638,00	16488,00	15550,00	15360,00	-6,84%	-1,22%	
N. atti protocollati complessivi nell'Ente	17.245,00	16.581,00	15.638,00	16488,00	15550,00	15360,00			
N. atti archiviati digitalmente	0,00	669,00	1.622,00	763,67	2700,00	3788,00	396,03%	40,30%	
N. alloggi ERP gestiti	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00%	0,00%	
N. domande partecipazione bando ERP	0,00	0,00	30,00	10,00	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!	
N. nuclei familiari in graduatoria ERP	16,00	16,00	10,00	14,00	23,00	23,00	64,29%	0,00%	
N. NUOVE assegnazione alloggi ERP	1,00	1,00	2,00	1,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!	
N. pratiche ERP attivate (decadenza, cambi etc.)	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	-50,00%	-50,00%	
N. determinazioni inserite nel Registro Generale	929,00	769,00	717,00	805,00	613,00	622,00	-22,73%	1,47%	
h apertura settimanale	23,50	23,50	23,50	23,50	23,50	23,50	0,00%	0,00%	
N. pubblicazioni Sito Istituzionale	265,00	288,00	263,00	272,00	257,00	259,00	-4,78%	0,78%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione Deliberazioni Consiglio Comunale (da approvazione a pubblicazione)	10,28	6,63	8,00	8,30	5,64	5,89	-29,06%	4,43%	
Tempo medio di pubblicazione deliberazioni Giunta Municipale (da approvazione a pubblicazione)	6,8	5,86	4,5	5,72	5,75	6,1	6,64%	6,09%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 140.566,02	€ 153.408,55	€ 144.767,89	€ 146.247,49	€ 147.069,96	€ 146.454,20	0,14%	-0,42%	
Totale costo canoni manutenzione software				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. applicativi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Totale costo canoni manutenzione hardware				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Ratti Carla	PO	50,00%							
Bacchini Antonella	C	68,00%							
Cartasegna Claudia	B1	90,00%							
Monacelli Luciana	B1	13,67%							
Medicina Simona	B1	90,00%							
311,67									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti protocollati)					4,63%	17,36%	24,66%	0,07	OK
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)					272,00	257,00	259,00	2,00	OK
% Assegnazione Nuovi Alloggi ERP (N. nuove assegnazione alloggi ERP/N. alloggi ERP gestiti)					4,44%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Efficacia Ufficio Protocollo (N. atti protocollati dall'ufficio protocollo/N. atti protocollati complessivi nell'Ente)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)					8,30	5,64	5,89	0,25	NOOK
Tempo medio di pubblicazione deliberazioni Giunta Municipale (da approvazione a pubblicazione)					5,72	5,75	6,10	0,35	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 19,69	€ 20,14	€ 19,92	€ 0,22	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p><i>I tempi medi di pubblicazione degli atti sono aumentati a causa di alcune deliberazione che vengono inserite all'o.d.g. incomplete e con tempi + lunghi i tempi di sottoscrizione da parte del Segretario comunale, il quale a seguito di convenzione del servizio di segreteria con i Comuni di Cogoleto ed Isola del Cantone, da luglio 2012 ha ridotto le giornate di presenza presso questo Ente.</i></p>									

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Pubblica Istruzione e Cultura							
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 9									
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi, libri di testo, alunni disabili, acquisti arredi per edifici scolastici) secondo criteri di qualità e di professionalità									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>									
Stakeholder									
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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7.302	7.353			
N° alunni	851	846	849	849	859	859	1,22%	#RIF!	
N. utenti refezione scolastica	803	802	805	803	808	808	0,58%	#RIF!	
N° pasti	43825	47027	41605	44152	41416	40.402	-6,20%	#RIF!	
N. pasti erogati a soggetti celiaci	166	122	210	199	381	359	91,78%	#RIF!	
N. alunni scuola media aderenti al comodato	310	308	308	309	295	295	-4,43%	#RIF!	
N. borse di studio assegnate	110	121	118	116	105	105	-9,74%	#RIF!	
N. ragazzi iscritti ai centri estivi	388	354	346	363	323	323	-10,94%	#RIF!	
N. gite scolastiche effettuate con gli scuolabus	106	144	142	131	95	95	-27,30%	#RIF!	
N. alunni disabili assistiti	4	4	3	4	5	5	36,36%	#RIF!	
N. abbonamenti integrati studenti/lavoratori	1463	1502	1312	1426	1081	1036	-24,18%	#RIF!	
N. alunni trasportati (scuolabus / mezzi extraurbani)	143	127	128	133	130	130	-2,01%	#RIF!	
Indici di Tempo									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo (TOTALE)	€ 749.449,25	€ 754.918,54	€ 758.594,82	€ 754.320,87	€ 739.580,87	€ 734.490,82	-2,63%	-0,69%	
Proventi da privati (refez,trasporto.centro estivi, materna Campora)	181.200,00	177.151,00	194.544,00	184.298,33	€ 190.000,00	191.187,00	3,74%	0,62%	
Costo trasporto alunni	€ 183.180,77	€ 189.066,01	€ 178.827,23	€ 183.691,34	€ 183.607,42	€ 178.497,43			
Indici di Qualità									
% gradimento (da customer satisfaction)				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		
MARIA PAOLA ALPA	PO	18 ore 50	Anziani inseriti in attività socialm utili		€ 4.132,78		Comune Angelo		
ROSELLA REBORA	D	3,6 ore 10	Anziani inseriti in attività socialm utili		€ 1.236,91		Magnanego Maria		
CLAUDIA CAMPORA	C	28,8 ore 80	Anziani inseriti in attività socialm utili		€ 459,78		Ratto Maria		
GABRIELLA POIRE'	C	18 ore 50	Anziani inseriti in attività socialm utili		€ 1.306,07		Timossi Mario		
BALESTRA ROBERTO	B3	35 ore 100	Anziani inseriti in attività socialm utili		€ 1.900,10		Zunino Franca		
BRILLADO CLAUDIO	B3	35 ore 100							
GENSINI DANTE	B3	35 ore 100							
ROSSI ANTONIO	B1	18 ore 50							
540									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)					94,66%	94,06%	94,06%	0,00%	OK
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)					15,63%	15,13%	15,13%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura (proventi di competenza/Costo processo)					24,43%	25,69%	26,03%	0,34%	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 101,56	€ 101,28	€ 99,89	-€ 1,39	OK
Costo pa utente trasporto scolastico (Costo trasporto / n. utenti)					€ 1.384,61	€ 1.412,36	€ 1.373,06	-€ 39,31	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (dal 2013) (da customer satifaction)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Politiche Sociali</u>								
Servizio	<u>Polo Sociale</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Servizi Sociali</u>								
Processo 10									
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali, ai minori, anziani e diversamente abili									
Finalità del Processo									
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali, agli anziani, alle persone diversamente abili ed ai minori; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale. Gestione diretta Centro Sociale Anziani e gestione in convenzione Centro Assistenza Infantile "Comunità La Chiocciola".									
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>									
Stakeholder									
Persone in difficoltà economica e sociale									
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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7.302	7.353			
Popolazione Ambito	15.160	11.493	11.410	12687,67	11313	11.864			
N. richieste accolte (TUTTE , comprese le richieste ISEE)	381	384	440	402	537	591	47,14%	10,06%	
N. richieste diverse presentate	518	771	780	690	704	751			
N. casi seguiti (minori)	59	63	70	64	50	50	-21,88%	0,00%	
popolazione minorile	1148,00	1128,00	1104,00	1127	1032,00	1.112	-1,30%	7,75%	
anziani assistiti	98	68	75	80	70	70	-12,86%	0,00%	
anziani presenti sul territorio	1913	1936	1896	1915	2051	1960	2,35%	-4,44%	
n. ore assistenza erogate SAD (138 orex46 sett. - 322 ore centro s.)					6026	6026		0,00%	
n. utenti SAD					25	25			
n. contatti Segretariato sociale					1150	1181			
n. addetti al Segretariato Sociale					2	2			
N. utenti Sportello Informalavoro					1362	1411			
Popolazione territorio di competenza (Campomorone-Ceranesi) Informalavoro					11313	11374			
N. partecipanti Centro Sociale Anziani					118	118			
N. ore attività erogate Centro Sociale Anziani					875	875			
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione intervento	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 970.072,31	€ 1.027.432,85	€ 1.035.786,57	0,00	€ 1.011.097,25	€ 1.049.497,91	#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ -			#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. iniziative realizzate	15	16	21	17	18	21,00	21,15%	16,67%	
N. totale partecipanti iniziative	1100	1160	1560	1273	1440	1580	24,08%	9,72%	
Nr casi accolti sportello DONNA					30	42	#DIV/0!	40,00%	
N. contatti Sportello DONNA					30	42	#DIV/0!	40,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo 2012	Nominativo			
MONTEVERDE M.RITA	D6 PO	90%	CO.CO.PRO		1.399,27	FERRARI SABRINA			
CAMINATA ANNA	D5	100%							
FRANCESCA GALLO	D2	100%							
PIAZZI ROBERTA	C3	90%							
GUIDA PAOLA	B4	100%							
PUZZO BARBARA	B3	100%							
GRIECO GIUSEPPE	B5	100%							
		680%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Soddifazione richieste (richieste accolte/popolazione)					3,17%	4,75%	4,98%	0,23%	OK
% efficacia dell'azione sui minori (n. casi seguiti/popolazione minorile)					5,00%	6,00%	4,50%	-1,50%	NOOK
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					4,19%	3,41%	3,57%	0,16%	OK
Ore medie di servizio assistenza domiciliare erogate (n. ore assistenza erogate/ n. utenti SAD)					#DIV/0!	241,04	241,04	0,00%	OK
Media dei contatti per addetto al Segretariato Sociale (n. contatti/ n. addetti al Segretariato Sociale)					#DIV/0!	575,00	590,50	1550,00%	OK
Sportello Informalavoro (N. utenti Sportello Informalavoro/Popolazione territorio di competenza Campomorone-Ceranesi)					#DIV/0!	12,04%	12,41%	0,37%	OK
Efficacia Attività Centro Sociale Anziani (N. ore attività erogate Centro Sociale Anziani/N. partecipanti Centro Sociale Anziani)					#DIV/0!	7,42	7,42	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione intervento					15,00	15,00	15,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)					€ 136,13	€ 144,82	€ 142,73	-€ 2,08	OK
Costo Processo pro-capite Comuni Ambito (Costo del processo/ popolazione Comuni Ambito)					€ 79,69	€ 93,47	€ 88,46	-€ 5,01	OK
Indicatori di Qualità									
Media partecipanti iniziative per fasce d'età (N. totale partecipanti/N. iniziative realizzate)					73,46	80,00	75,24	-47,19%	NOOK
Sportello DONNA (Nr casi accolti/Nr contatti)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Servizi generali e alla persona</u>						Servizio tecnico	
Servizio	<u>Servizio</u>							
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>							
Processo 11								
Gestire la biblioteca, il museo etnografico, il patrimonio artistico, culturale e scientifico, Turismo								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca ed il museo etnografico 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								
<i>Gestione delle risorse relative al museo etnografico, e dei rapporti con il personale addetto alla struttura per il mantenimento e funzionamento del servizio. Gestione delle risorse relative al servizio di biblioteca per il mantenimento e funzionamento d</i>								
Stakeholder								
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	7.450	7.458	7.375	7.428	7.302	7.353		
Popolazione Fluttuante				0	0	0		
H apertura settimanale museo	18	18	18	18	18	18		
H apertura settimanale biblioteca	21,00	21,00	21,00	21	21,00	21,00	0,00%	0,00%
Visitatori Museo	4000,00	4000,00	3600,00	3866,67	4000,00	4540,00		
Numero laboratori didattici museo	12	14	14	13,33	15	15	12,50%	0,00%
Numero partecipanti laboratori didattici	3857	4013	5500	4457	3754	4245	-4,75%	13,08%
Rassegne spettacoli (Spett. estivi, rassegne musicali, cinema...) n. conferenze	34	35	38	36	25	27		
Mostre	9	11	8	9	4	4		
partecipazione ad eventi esterni (Festival scienza ,paleofestival, expo, premio	5	8	9	4	6	6		
Giornate a tema	3	5	4	4	2	2		
fiere	4	7	2	4	1	1		
biblioteca presenze	2	2	2	2	2	2		
biblioteca iscritti	7500	9010	7480	7997	7500	6680		
biblioteca prestiti	2860	2876	3018	2918	3065	3338		
biblioteca prestiti interbibliotecari	8600	8633	7860	8364	8420	8735		
patrimonio librario	458	908	564	643	600	350		
attività di promozione alla lettura (progetti con più incontri per classe	25260	25648	26314	25741	26770	26612		
commemorazioni	8	10	5	8	7	8		
	5	5	5	5	5	5		
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito librario	0	0		0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio attesa prestito librario interbibliotecario	15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo totale	€ 314.672,91	€ 297.642,44	€ 261.345,80	€ 291.220,38	€ 269.900,10	€ 248.621,31	-14,63%	-7,88%
Costo del solo servizio Museo	€ 23.603,00	€ 21.574,00	€ 22.683,33	€ 22.620,11	16.800,00		-100,00%	-100,00%
Proventi Museo - incassi laboratorio	€ 11.949,18	€ 13.374,39	€ 11.976,70	€ 12.433,42	11.657,00		-100,00%	-100,00%
(costo processo - Costo museo)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. donazioni Museo	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
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		
Alpa Maria Paola	PO	18 ore	50%	Collaborazione coordinata e collaborativa	11.159,00	Baiardi Marina		
Rebora Rosella	D	32,4ore	90%	Anziani inseriti in attività socialm. Utili	€ 4.074,13	Parodi Marisa		
Campora Claudia	C	7,2 ore	20%					
Poirè Gabriella	C	18 ore	50%					
Rossi Antonio	B1	18 ore	50%					
Gherzi Elena	C	36 ore	100%					
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità Biblioteca (h. apertura settimanale/36 h)				21,00	21,00	21,00	0,00	OK
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				39,29%	41,97%	45,40%	3,42%	OK
Efficacia Laboratori didattici Museo (N. Partecipanti laboratori didattici museo/N. Laboratori)				334,25	250,27	283,00	32,73	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito interbibliotecario				15,00	15,00	0,00	-15,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro-capite Museo (Costo servizio Museo / N. visitatori museo)				€ 3,05	€ 2,30	€ -	-€ 2,30	OK
Costo pro capite popolazione Residente (costo processo/popolazione)				€ 39,21	€ 36,96	€ 33,81	-€ 3,15	OK
% Copertura (Proventi Museo/ Costo servizio Museo)				54,97%	69,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (dal 2012) (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Donazioni Museo (N. donazioni / Popolazione)				0,04%	0,04%	0,04%	0,00%	NOOK
Analisi del risultato								

		ANNO	2012						
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AREA POLITICHE SOCIALI								
Servizio	ASILO NIDO								
Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI SPICIALI								
Processo 12									
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido									
Finalità del Processo									
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Bimbi 9 mesi-3 anni e loro famiglie									
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	7.450	7.458	7.375	7427,67	7302	7.353			
N° posti occupati	20	24	24	22,67	24	24	5,88%	0,00%	
N° posti disponibili	20	24	24	22,67	24	24	5,88%	0,00%	
N° richieste pervenute	17	26	18	20,33	24	24	18,03%	0,00%	
Bimbi 9 mesi-3 anni	20	24	24	22,67	24	24	5,88%	0,00%	
N° gg apertura servizio	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
N° ore servizio alla settimana	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%	
N° morosi	0	0	0	0,00	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 Tempo									
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	4,5	4,5	3	4,00	0	0	-100,00%	#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	€ 64.080,98	€ 55.612,47	€ 77.082,57	€ 65.592,01	€ 76.026,68	€ 71.004,29	8,25%	-6,61%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				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			
M.RITA MONTEVERDE	D6 PO	10%							
ROBERTA PIAZZI	C3	10%							
		0%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (occupati/posti disponibili)				(posti)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di utenti potenziali pervenute/ bimbi 9 mesi -3 anni				(richieste)	89,71%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Lista d'attesa / posti disponibili				(richieste pervenute)	0,90	1,00	1,00	0,00%	OK
Giorni di apertura del servizio				(n.gg./365)	5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Orario disponibilità media settimanale (ore max)				(ore servizio/60)	45,00	45,00	45,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in lista di attesa (mesi)					4,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)					€ 2.893,77	€ 3.167,78	€ 2.958,51	-€ 209,27	OK
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 8,83	€ 10,41	€ 9,66	-€ 0,76	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (dal 2012) (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area Economico-finanziaria</u>								
Servizio	<u>Gestione Contabile del Personale</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 13									
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>Garantire una corretta gestione giuridico economica del personale comunale anche in funzione delle nuove normative in vigore</i>									
Stakeholder									
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	7.450	7.458	7.375	7.428	7.302	7.353			
N. unità operative del processo	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,00%	0,00%	
N. unità operative	55,00	54,00	53,00	54,00	51,00	52,00	-3,70%	1,96%	
N. pratiche pensionistiche effettuate	0	2	0	0,67	2	3	350,00%	50,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	931	896	1.023	950,00	874	866	-8,84%	-0,92%	
N. dichiarazioni fiscali effettuate (CUD-LAVORATORI AUTONOMI)	132	146	122	133,33	128	128	-4,00%	0,00%	
N. mensilità elaborate	13	13	13	13	13	13	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
tempo medio elaborazione cedolini stipendi in gg.	9	8	8	8,33	5	5	-40,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 28.936,80	€ 31.459,34	€ 29.840,55	30.078,90	€ 30.876,78	€ 30.427,19	1,16%	-1,46%	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
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		
Gaggino Ernesta	D	5%							
Urru Giovanna	C	40%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				0,83%	0,88%	0,87%	-0,02%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 31,66	€ 35,33	€ 35,14	-€ 0,19	OK	
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 4,05	€ 4,23	€ 4,14	-€ 0,09	OK	
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

								ANNO	2012
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area Amministrativa</u>								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 13 Bis									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>Garantire una corretta gestione giuridica del personale comunale anche in funzione delle nuove normative in vigore</i>									
Stakeholder									
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	7.450	7.458	7.375	7.428	7.302	7.353			
N. unità operative del processo	1,82	1,82	1,82	1,82	1,55	1,55	-14,84%	0,00%	
N. unità operative	53,67	52,67	52,67	53,00	52,25	52,25	-1,42%	0,00%	
N. cartellini presenze elaborati	645	619	636	633	616	616	-2,74%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
tempo medio elaborazione cartellini presenze in gg.	15	14	14	14,33	14,33	14,33	-0,02%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 83.933,68	€ 82.564,53	€ 86.601,31	84.366,51	€ 75.100,74	€ 74.565,26	-11,62%	-0,71%	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. variazioni-anomalie (dimenticanze e variazioni di orarie)	470	367	301	379,33	418	425	12,04%	1,67%	
N. registrazioni (giustificativi di assenza, malattia, servizi esterni)	6.730	7.692	8.304	7.575,33	7.550	6.820	-9,97%	-9,67%	
Indagini di Gradimento interna				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
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		
Ratti Carla	PO	50%							
Bacchini Antonella	C	32%							
Cartasegna Claudia	B1	10%							
Monacelli Luciana	B1	53%							
Medicina Simona	B1	10%							
155%									
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				3,43%	2,97%	2,97%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
tempo medio elaborazione cartellini presenze in gg.				14,33	14,33	14,33	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 11,36	€ 10,28	€ 10,14	€ 0,14	OK	
Indicatori di Qualità									
% rettifiche SISTEMA RILEVAZIONE PRESENZE (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)				5,01%	5,54%	6,23%	0,70%	NOOK	
Indagini di Gradimento interna (dal 2012)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									
<p>* Nota PO : sono aumentate le registrazioni div ariazioni orario a seguito gestione flessibilità oraria per personale in maternità.</p>									