



**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

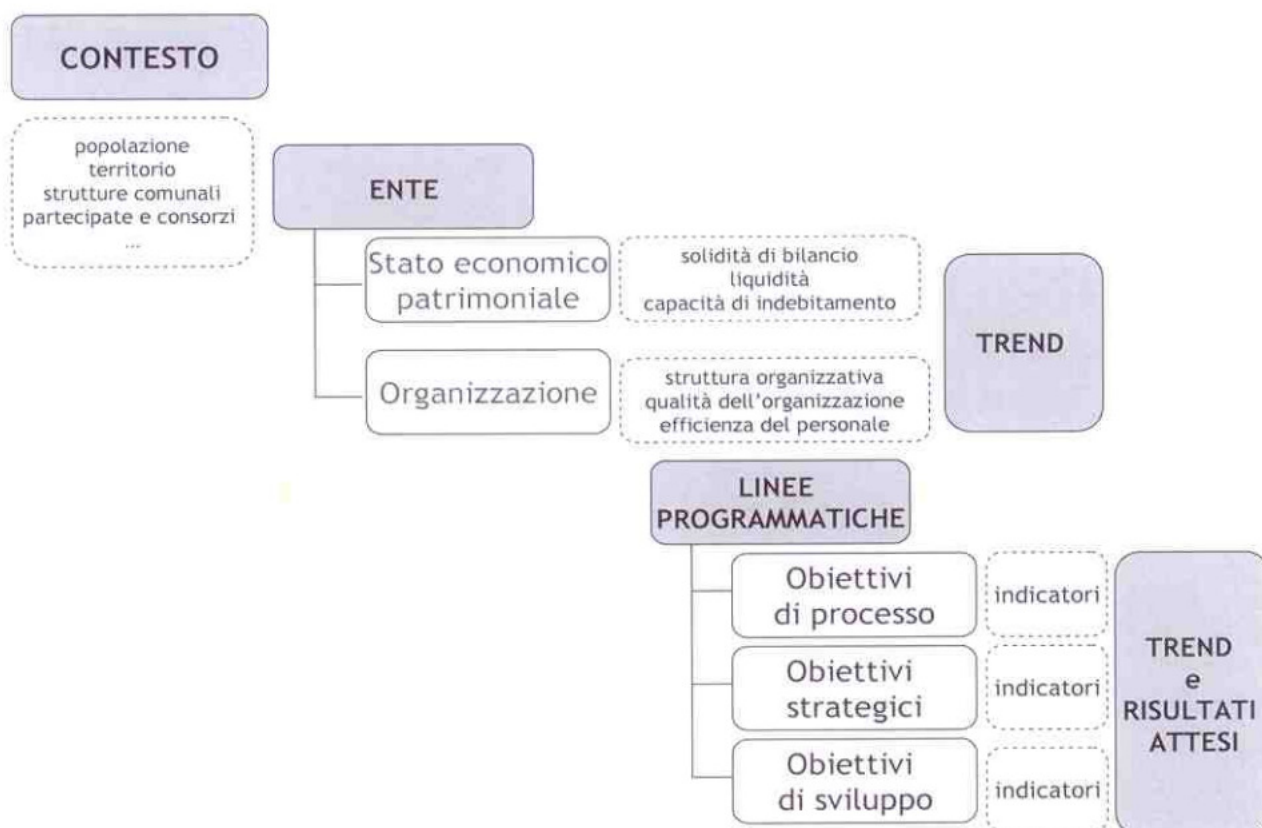
## INTRODUZIONE

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 Amministrazioni 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.

<b>Obiettivo di processo</b> Misurazione della performance di risultato			
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Area</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ufficio</td></tr> </table>	Area	Servizio	Ufficio
Area			
Servizio			
Ufficio			
<b>PROCESSO NUMERO</b>			
Titolo del processo			
<b>FINALITÀ</b>			
La finalità istituzionale per cui la Provincia svolge questo processo			
<b>MISSIONE/VISIONE</b>			
La visione della politica circa questo processo in raccordo con i documenti di programmazione strategica			
<b>STAKEHOLDER</b>			
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
<b>Indicatori di efficacia</b>					
Tasso di accessibilità dello sportello <small>(ore di apertura settimanali al pubblico/ 36 ore)</small>	20%	<b>25%</b>			
<b>Indicatori di efficacia temporale</b>					
Tempo medio disbrigo pratica in minuti	15	<b>15</b>			
<b>Indicatori di efficienza economica</b>					
Costo pro capite del processo <small>(costo del processo/ popolazione)</small>	€ 23,70	<b>€ 20,00</b>			
<b>Indicatori di qualità</b>					
Gradimento da indagine		<b>70,00%</b>			

## 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**

Descrizione	Popolazione			2011
	2008	2009	2010	
Popolazione residente al 31/12	7.471	7.450	7.458	<b>7.396</b>
di cui popolazione straniera	266	286	310	297
<b>Descrizione</b>	2008	2009	2010	Saldo Naturale
nati nell'anno	42	66	36	<b>-164</b>
deceduti nell'anno	108	105	95	
immigrati	270	263	294	Saldo Migratorio
emigrati	259	245	227	<b>96</b>
<b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>	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
<b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>	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
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>				

Territorio		2011
<b>Superficie in Km<sup>q</sup></b>		<b>21,60</b>
Frazioni		0
<b>Risorse idriche</b>		<b>0</b>
Laghi		
Fiumi e torrenti		

Viabilità		2011
<b>Strade</b>		<b>44,00</b>
Statali	Km	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		Incasato A NOVEMBRE 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	€ 1.454.550,28	€ 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	€ 2.030.822,24	€ 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	€ 1.096.156,00	€ 753.266,27
4 - Alienazioni, transf., ecc.	€	264.192,08	€ 252.487,02	€ 414.456,30	€ 76.593,79	€ 371.869,05	€ 269.033,34	€ 779.859,00	€ 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
<b>Totale entrate</b>	€	<b>7.352.473,29</b>	€ <b>4.808.800,26</b>	€ <b>6.754.603,90</b>	€ <b>4.193.365,88</b>	€ <b>6.607.772,79</b>	€ <b>4.922.354,76</b>	€ <b>7.720.098,00</b>	€ <b>4.702.743,79</b>

Gestione delle Spese									
Titoli	2008		2009		2010		2011		Pagato
	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	€ 547.283,25	€ 134.474,25	€ 1.223.452,00	€ 10.403,93
3 - Rimborsio di prestiti	€	490.838,63	€ 490.838,63	€ 86.751,29	€ 86.751,29	€ 87.269,07	€ 87.269,07	€ 181.220,00	€ 45.429,59
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
<b>Totale spesa</b>	€	<b>7.297.746,78</b>	€ <b>5.389.310,37</b>	€ <b>6.659.698,25</b>	€ <b>4.840.337,43</b>	€ <b>6.532.422,26</b>	€ <b>4.803.072,18</b>	€ <b>7.720.098,00</b>	€ <b>4.328.083,83</b>

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	€ 945.010,90	€ 1.918.353,86	€ 1.031.526,76
2	Contributi e trasferimenti	€ 253.471,99	€ 242.019,04	€ 545.824,69	€ 464.362,34	€ 444.999,19	€ 438.780,65	€ 178.049,28	€ 145.953,02
3	Extratributarie	€ 163.955,70	€ 161.361,45	€ 259.004,90	€ 296.417,65	€ 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	€ 88.212,06	€ 383.744,20	€ 190.439,89	€ 296.140,02	€ 78.913,92
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
<b>Totale residui su entrate</b>		€ <b>1.976.424,41</b>	€ <b>1.771.585,66</b>	€ <b>2.295.209,53</b>	€ <b>1.953.987,81</b>	€ <b>2.951.828,87</b>	€ <b>1.843.482,26</b>	€ <b>2.793.764,54</b>	€ <b>1.486.384,85</b>
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 1.841.973,94	€ 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	€ 739.183,64	€ 1.308.975,29	€ 383.964,86	€ 1.528.960,26	€ 407.301,51	€ 1.534.267,75	€ 157.672,49
3	Rimborsio di prestiti								
4	Servizi conto terzi	€ 138.493,05	€ 48.782,66	€ 168.433,16	€ 143.924,79	€ 75.930,65	€ 71.824,43	€ 118.994,32	€ 106.019,71
<b>Totale residui su spese</b>		€ <b>3.458.116,22</b>	€ <b>2.265.859,37</b>	€ <b>3.017.977,11</b>	€ <b>1.686.269,94</b>	€ <b>3.137.250,26</b>	€ <b>1.596.778,26</b>	€ <b>3.269.847,40</b>	€ <b>1.402.633,65</b>

Indici per analisi finanziaria					
Descrizione	2008	2009	2010	2011	
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€	1.512.521,64	€ 1.530.324,32	€ 1.597.615,25	€ 81.563,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€	178.025,50	€ 146.172,77	€ 141.659,96	€ 147.280,00
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€	1.876.710,86	€ 1.944.665,21	€ 1.967.726,98	€ 1.953.826,00
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
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	64,80%	62,76%	63,66%	<b>90,59%</b>
<b>2. Autonomia impositiva</b>				
Entrate tributarie	45,63%	46,42%	47,46%	<b>70,54%</b>
<b>3. Dipendenza erariale</b>				
Trasferimenti correnti statali	26,14%	28,66%	28,53%	<b>1,49%</b>
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
<b>1. Rigidità strutturale</b>				
Soesa personale+rimborso mutui(cap+int)	43,95%	39,93%	40,25%	<b>41,74%</b>
<b>2. Rigidità per costo personale</b>				
Spesa complessiva personale	32,44%	35,66%	36,05%	<b>35,73%</b>
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>				
Rimborso mutui (cap+int)	7,28%	7,40%	8,21%	<b>8,92%</b>
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 501,77	€ 459,34	€ 465,88	€ <b>670,40</b>
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>				
Entrate tributarie	€ 353,32	€ 339,79	€ 347,31	€ <b>522,05</b>
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 89,13	€ 31,26	€ 30,70	€ <b>44,46</b>
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>				
Trasferimenti correnti statali	€ 202,45	€ 206,22	€ 208,77	€ <b>11,04</b>
Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
<b>1. Incidenza residui attivi</b>				
Residui attivi	26,88%	33,98%	44,67%	<b>36,19%</b>
<b>2. Incidenza residui passivi</b>				
Residui passivi	47,39%	45,32%	48,03%	<b>42,35%</b>
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>				
Ricossioni titoli 1 + 3	61,62%	47,67%	60,93%	<b>73,80%</b>
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>				
Pagamenti titolo 1	76,84%	77,07%	76,53%	<b>75,24%</b>

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

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

Analisi di Genere				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
% PO donne sul totale delle PO	50,00%	50,00%	67,00%	<b>67,00%</b>
% donne occupate sul totale del personale	49,09%	50,90%	50,00%	<b>50,94%</b>
% 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	€ <b>450,00</b>
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 700,00	€ 1.400,00	€ 2.400,00	€ <b>450,00</b>

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

						ANNO	2011	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>Direzione Generale</i>							
Servizio	<i>Servizi Demografici</i>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 1</b>								
<b>Gestire i servizi demografici</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
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.								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
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!
<b>Indici di Tempo</b>								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
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!
<b>Indici di Qualità</b>								
Indagine di gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	u.o.	<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Caserza Alessandro	D	100%		Tipo	Costo	Nominativo		
Corrieri Emma	C	100%						
Cosso Danilo	C	100%						
Odicino Tania p.t.	B	100%	66,66					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Tasso di accessibilità</b> (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!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
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!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Indagine di gradimento				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	NOOK
<b>Analisi del risultato</b>								
* 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.	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	7.459,67	7.396			
Gorni apertura settimanale	7	7	7	7,00	7			
N. loculi concessi	57	44	37	46	30			-100,00%
N. ossari concessi	21	29	18	23	41			-100,00%
N. loculi richiesti	60	48	42	50	33			-100,00%
N. ossari richiesti	21	29	18	23	41			-100,00%
N. inumazioni effettuate	42	45	42	43	38			-100,00%
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	15	23	61	50	48			-100,00%
N. esumazioni da effettuare	125	72	50	82	60			-100,00%
N. nuovi concessori	78	72	55	69	50			-100,00%
				0,00				#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (giorni)	5	4	4	4,33	1			-100,00%
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 215.483,33	€ 213.794,90	€ 252.406,19	€ 227.228,14	€ 250.388,11			-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 192.892,56	€ 152.828,12	€ 121.515,00	€ 155.478,56	€ 81.000,00			-100,00%
Importo entrate per rinnovo concessioni	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -			#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. reclami e/o segnalazioni	21	12	15	16	10			-100,00%
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
Alessandro LUCANO	PO	0%	Tipo	Costo	Nominativo			
Carla Pastorino	C	35%						
Patrizia Ghiglione	C	35%						
Giovanna Ratti	D1	10%						
Iario Campora	C	5%						
Francesco Amedotti	B3	30%						
Alfonso Biancardi	B1	30%						
Luca Cambiasso	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 Sarina	B1	30%						
Roberto Tagliani	B1	30%						
<b>435%</b>								
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	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)				60,32%	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)				€ 29,64	€ 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						
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area di vigilanza Corpo di Polizia Municipale								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
<b>Processo 3</b>									
<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione + Commercio + CED</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
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.									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti									
<b>Stakeholder</b>									
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	
<b>Indici di Quantità</b>									
Popolazione	7.465	7.449	7.457	7457,00	7393				
Km strade territorio	20	20	20	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!	
<b>Indici di Tempo</b>									
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 intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	25,00	22,00	22,00	23,00	21,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
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%	
<b>Indici di Qualità</b>									
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!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
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%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
Vigilanza stradale settimanale n. ore di attività di controllo stradale e vigilanza settimanale				75,67	<b>72,00</b>	<b>0,00</b>	-72,00	<b>NOOK</b>	
Tasso di copertura - Media segnali per km (n. segnali / Km strade del patrimonio)				14,58	<b>14,75</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Commercio (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,82%	<b>0,51%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti				23,00	<b>21,00</b>	<b>0,00</b>	-0,21	<b>OK</b>	
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti				23,00	<b>21,00</b>	<b>0,00</b>	-0,21	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 136,73	<b>€ 109,09</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro-capite (Costo processo/popolazione)				€ 35,56	<b>€ 35,22</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Qualità</b>									
Indagine di Gradimento				0,00%	<b>70,00%</b>	<b>0,00%</b>	-70,00%	<b>NOOK</b>	

		ANNO	2011					
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area Economico Finanziaria</b>							
Servizio	<b>Servizio Contabilità</b>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 4</b>								
<b>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile, l'economato, il patrimonio comunale, le entrate</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
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								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini/Amministratori/Contribuenti/Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	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				
<b>Indici di Tempo</b>								
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!
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	€ 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	€ -			
				€ -				
<b>Indici di Qualità</b>								
Indagine di gradimento interna (servizi finanziari)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
GAGGINO ERNESTA	D PO	95%						
URRU GIOVANNA	C	60%						
GHIGLIONE ANGELA	C	100%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Capacità programmatica</b> (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				21,53%	23,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di utilizzo del patrimonio immobiliare:</b> (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Tasso recupero evasione TARSU-ICI</b> (Totale recupero evasione TARSU-ICI / totale entrate TARSU-ICI)				4,81%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Sanzioni a ruolo</b> (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso</b>				0	0	0	0	OK
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento</b>				0	0	0	0	OK
<b>Velocità media incasso tributi</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				0	0	0	0	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 37,19	€ 28,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% riscossione accertamenti tributari</b> (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)				104,36%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Indagine di gradimento interna (servizi finanziari)</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								

							ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Tecnica						
Servizio		Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione						
Ufficio/Centro di Costo		Lavori Pubblici						
<b>Processo 5</b>								
<b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana, il Servizio Idrico Integrato (fognature e depurazione) ed i controlli ambientali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
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								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	7.471,00	7.450,00	7.458,00	7.459,67	7.396,00	<b>0,00</b>		
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%
<b>Kmq Territorio</b>	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			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg alla settimana)	2,00	1,00	1,00	1,33	1,00	<b>1,00</b>	-25,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana (media su territorio)	4,00	3,00	3,00	3,33	4,00	<b>3,00</b>	-10,00%	-25,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo complessivo del processo</b>	€ 895.886,58	€ 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	€ 6.032,00	€ 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!
<b>Indici di Qualità</b>								
N. reclami	65	61	54	60,00	43	<b>40</b>	-33,33%	-6,98%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
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%						
Perluigi Rebora	B1	10%						
Roberto Tagliani	B1	15%						
<b>0%</b>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				26,40%	<b>28,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				7,54	<b>7,83</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				3,33	<b>4,00</b>	3,00	-1,00	NOOK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg alla settimana)				1,33	<b>1,00</b>	1,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 28,52	<b>€ 29,53</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (proventi/ costo del processo)				81,99%	<b>81,23%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 118,55	<b>€ 126,55</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 0,62	<b>€ 0,86</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% Reclami rifiuti (reclami/ utenti)				(N. 1,46%)	<b>1,06%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>								

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								
Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
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			
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	23	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	154.490,00	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/a al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Alessandro Lucano	D1 PQ	95%						
Paolo Rebola	D1	100%						
Patrizia Ghiglione	C	65%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Tasso di accessibilità (n. aperture 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 (n. integrazioni/n. domande presentate)			(N richieste)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)			(N richieste)	11,32%	15,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Grado di controllo DIA (DIA / DIA verificate)			(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	-3,00	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								



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		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								
Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	7.471,00	7.450,00	7.458,00	7.459,67	7.396,00			
N. manutenzioni ordinarie effettuate	436	457	472	455	510		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie segnalate	210	231	240	227	250		-100,00%	-100,00%
Km strade comunali	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00		-100,00%	-100,00%
mq verde pubblico	69.000,00	69.000,00	69.000,00	69.000,00	69.000,00		-100,00%	-100,00%
mq territorio	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00	26.160.000,00		-100,00%	-100,00%
N. punti luce	903,00	917,00	927,00	915,67	927,00		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni interne	4,00	6,00	5,00	5,00	7,00		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni totali	9,00	15,00	13,00	12,33	14,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	5	4	3	4,00	2		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 472.124,56	€ 510.048,80	€ 493.085,78	€ 491.753,05	€ 416.141,77		-100,00%	-100,00%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 82.718,80	€ 102.618,84	€ 104.301,20	€ 96.546,28	€ 47.557,03		-100,00%	-100,00%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 88.069,00	€ 102.631,00	€ 104.330,00	€ 98.343,33	€ 65.583,00		-100,00%	-100,00%
importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 460.853,00	€ 410.270,00	€ 302.300,00	€ 391.141,00	€ 224.383,00		-100,00%	-100,00%
importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 1.115.048,16	€ 246.260,68	€ 397.712,69	€ 586.340,51	€ 310.162,14		-100,00%	-100,00%
							-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. segnalazioni	250	210	230	230	190		-100,00%	-100,00%
N. interventi effettuati	436	457	472	455	510		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo					
	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Alessandro Luciano	D1 PO	5%						
Giovanina Ratti	D1	85%						
Carla Pastorino	C1	55%						
Ilario Campora	C1	80%						
Francesco Amelotti	B3	70%						
Alfonso Biancardi	B1	60%						
Luca Cambiaso	B1	55%						
Miuro Ghiglione	B3	70%						
Maurizio Pircole	B1	80%						
Pierluigi Beborra	B1	60%						
Marco Ravera	B3	70%						
Flavio Rossi	B3	70%						
Gian Pietro Rossi	B3	70%						
Paolo Rossi	B3	70%						
Giuseppe Sarina	B1	70%						
Roberto Tagliani	B1	55%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scad.	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di manutenzione (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie segnalate)				200,44%	204,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica - Media punti luce per km territorio (con strade del patrimonio/m. punti luce)				0,03	2,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				0,26%	0,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)				924,07%	932,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/progettazioni totali)				40,54%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio di intervento su segnalazione				4	2	0	0	NOOK
				0	0	0	0	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie)				98,17%	72,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 65,92	€ 60,32	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa stanziata manutenzioni straordinarie)				66,71%	72,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Qualità degli interventi (n. ricorsi/n. interventi effettuati)				50,55%	37,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								

Obiettivo di processo Misurazione della performance						ANNO	2011		
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<b>Area Amministrativa</b>							
<b>Processo 8</b>									
<b>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Alloggi Edilizia Residenziale Pubblica, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Trasporto Pubblico Locale</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita 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.									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Uffici comunali / Organi Istituzionali/Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno *	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
Popolazione	7.471	7.450	7.458	7.459,67	7396				
N. atti protocollati	17.999,00	17.245,00	16.581,00	16.975,00	15970,00		-100,00%	-100,00%	
N. atti archiviati digitalmente	0,00	0,00	669,00	223,00	1500,00		-100,00%	-100,00%	
N. alloggi ERP gestiti	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
N. domande partecipazione bando ERP	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00		#DIV/0!	-100,00%	
N. nuclei familiari in graduatoria ERP	16,00	16,00	16,00	16,00	10,00		-100,00%	-100,00%	
N. NUOVE assegnazione alloggi ERP	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
N. pratiche ERP attivate (decadenza, cambi etc.)	2,00	1,00	1,00	1,33	3,00		-100,00%	-100,00%	
N. determinazioni inserite nel Registro Generale	862,00	929,00	769,00	853,33	705,00		-100,00%	-100,00%	
h apertura settimanale	23,50	23,50	23,50	23,50	23,50		-100,00%	-100,00%	
N. pubblicazioni Sito Istituzionale	262,00	265,00	288,00	271,67	252,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di pubblicazione Deliberazioni Consiglio Comunale (da approvazione a pubblicazione)	7,45	10,28	6,63	8,12	8,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di pubblicazione deliberazioni Giunta Municipale (da approvazione a pubblicazione)	6,56	6,8	5,86	6,41	6		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 129.507,57	€ 88.407,15	€ 98.922,46	€ 105.612,40	€ 93.023,01		-100,00%	-100,00%	
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!	
<b>Indici di Qualità</b>									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Ratti Carla	PO	50%							
Bacchini Antonella	C	68%							
Cartasegna Claudia	B1	90%							
Monacelli Luciana	B1	20%							
Medicina Simona	B1	90%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti protocollati)					1,31%	9,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% aggiornamento Sito Istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)					271,67	252,00	0,00	-252,00	NOOK
% Assegnazione Nuovi Alloggi ERP (N. nuove assegnazione alloggi ERP/N. alloggi ERP gestiti)					3,33%	6,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)					8,12	8,00	0,00	-8,00	OK
Tempo medio di pubblicazione deliberazioni Giunta Municipale (da approvazione a pubblicazione)					6,41	6,00	0,00	-6,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 14,16	€ 12,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

						ANNO	2011		
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<b>Area Pubblica Istruzione e Cultura</b>							
Servizio		<b>Servizio Pubblica Istruzione</b>							
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 9</b>									
<b>Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	7.471	7.450	7.458	7459,67	<b>7.396</b>				
N° alunni	826	851	846	841	<b>849</b>		0,95%	#RIFI	
N. utenti refezione scolastica	799	803	802	801	<b>805</b>		0,46%	#RIFI	
N° pasti	45814	43825	47027	45555	<b>38499</b>		-15,49%	#RIFI	
N. pasti erogati a soggetti celiaci	39	166	122	171	<b>132</b>		-22,81%	#RIFI	
N. alunni scuola media aderenti al comodato	270	310	308	296	<b>308</b>		4,05%	#RIFI	
N. borse di studio assegnate	134	110	121	122	<b>122</b>		0,27%	#RIFI	
N. ragazzi iscritti ai centri estivi	389	388	354	377	<b>346</b>		-8,22%	#RIFI	
N. gite scolastiche effettuate con gli scuolabus	87	106	144	241	<b>143</b>		-40,66%	#RIFI	
N. alunni disabili assistiti	4	4	4	4	<b>3</b>		-25,00%	#RIFI	
N. abbonamenti integrati studenti/lavoratori	1451	1463	1502	1472	<b>1077</b>		-26,83%	#RIFI	
N. alunni trasportati (scuolabus / mezzi extraurbani)	141	143	127	137	<b>126</b>		-8,03%	#RIFI	
<b>Indici di Tempo</b>									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo (TOTALE)</b>	€ 791.795,69	€ 756.663,82	€ 754.919,54	€ 767.793,02	<b>€ 769.496,70</b>		-100,00%	-100,00%	
Proventi da privati (refez,trasporto.centro estivi, materna Campora)	191.300,00	181.200,00	177.151,00	183.217,00	<b>€ 190.441,00</b>		-100,00%	-100,00%	
Costo trasporto alunni	€ 188.554,75	€ 183.180,77	€ 189.066,01	€ 186.933,84	<b>€ 180.475,74</b>				
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento (da customer satisfaction)				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
MARIA PAOLA ALPA	PO	18 ore	50	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 1.493,25	Cambiaso Alma			
ROSELLA REBORA	D	3,6 ore	10	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 3.906,01	Comune Angelo			
CLAUDIA CAMPORA	C	28,8 ore	80	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 1.375,97	Magneago Maria			
GABRIELLA POIRE	C	18 ore	50	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 5.628,16	Pecollo Quistapace Daniela			
BALESTRA ROBERTO	B3	35 ore	100	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 1.136,30	Ratto Maria			
BRILLADO CLAUDIO	B3	35 ore	100	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 1.886,43	Timossi Mario			
GENSINI DANTE	B3	35 ore	100	Anziani inseriti in attività socialm utili	€ 2.636,57	Zunino Franca			
ROSSI ANTONIO	B1	18 ore	50						
<b>540</b>									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)					95,28%	<b>94,82%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)					16,29%	<b>14,84%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
% di copertura dei centri estivi (proventi di competenza/Costo processo)					23,86%	<b>24,75%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 102,93	€ <b>104,04</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pa utente trasporto scolastico (Costo trasporto / n. utenti)					€ 1.364,48	€ <b>1.432,35</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento (da customer satisfaction)					0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

							ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<i>Area Politiche Sociali</i>						
Servizio		<i>Servizio</i>						
Ufficio/Centro di Costo		<i>Ufficio</i>						
<b>Processo 10</b>								
<b>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali, ai minori, anziani e diversamente abili</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
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. <b>Gestione Centro Assistenza Infantile "Comunità La Chiocciola"</b>								
<i>Miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini utenti</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Persone in difficoltà economica e sociale</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	7.471	7.450	7.458	7459,67	7.396			
Popolazione Ambito	14.972	15.160	11.493	13875,00	11378			
N. richieste accolte (TUTTE, comprese le richieste ISEE)	244	381	384	336	440		-100,00%	-100,00%
N. richieste diverse presentate	368	518	771	552	780			
N. casi seguiti (minori)	77	59	63	66	70		-100,00%	-100,00%
popolazione minorile	1120,00	1148,00	1128,00	1132	1092,00		-100,00%	-100,00%
anziani assistiti	93	98	68	86	75		-100,00%	-100,00%
anziani presenti sul territorio	1948	1913	1936	1932	1932			
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione intervento	15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo	€ 1.128.012,94	€ 967.928,81	€ 1.026.257,85	€ 1.040.899,86	€ 1.077.323,78		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
N. iniziative realizzate	11	15	16	14	21		-100,00%	-100,00%
N. totale partecipanti iniziative	760	1100	1160	1007	1560		-100,00%	-100,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo dal 2008 al 2011	Nominativo			
MONTEVERDE M.RITA	D6 PO	90%	CO.CO.PRO	337,31	CONTE ALBERTO			
CAMINATA ANNA	D5	100%	CO.CO.PRO	9.508,10	FERRARI SABRINA			
GAI ROBERTA	D1	100%	CO.CO.PRO	1083,22	PIGA GIORGIA			
BAIETTI CRISTIANA	D1	100%						
FRANCESCA GALLO	D2	100%						
PIAZZI ROBERTA	C3	90%						
GUIDA PAOLA	B4	100%						
PUZZO BARBARA	B3	100%						
IURATO ROBERTA	B1	100%						
GRIECO GIUSEPPE	B5	100%						
OPIETAL GIORGIA	B2	100%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% Soddisfazione richieste (richieste accolte/popolazione)				4,51%	5,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia dell'azione sui minori (n. casi seguiti/popolazione minorile)				5,86%	6,41%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				4,47%	3,88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
				15,00	15,00	0,00	-15,00%	NOOK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 139,54	€ 145,66	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Media partecipanti iniziative per fasce d'età (N. totale partecipanti/N. iniziative realizzate)				71,90	74,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

		ANNO	2011					
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area Pubblica Istruzione e Cultura</b>							
Servizio	<b>Servizio</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio</b>							
<b>Processo 11</b>								
<b>Gestire le manifestazioni ,la biblioteca, il museo di Paleontologia e Mineralogia, il museo delle Marionette, lo sport e le attività culturali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
Gestire e valorizzare la Biblioteca, il museo di Paleontologia e Mineralogia, il museo delle Marionette, le manifestazioni sportive e gli impianti sportivi, l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura nei confronti della cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età.								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
Gestione delle risorse relative ai musei, al servizio di biblioteca, alle manifestazioni ed iniziative culturali, turistiche e sportive e dei rapporti con il personale addetto alle strutture per il mantenimento e funzionamento del servizio.								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno (Triennio prec.)	Raggiunto nell'anno/ Abusi nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	7.471	7.450	7.458	7.460	7.396			
Popolazione Fluttuante				0				
N. apertura settimanale biblioteca	18	18	18	18	18			
N. apertura settimanale biblioteca	21,00	21,00	21,00	21	21,00			-100,00%
Visitatori Museo	5000,00	4000,00	4000,00	4333,33	3600,00			-100,00%
Numero laboratori didattici museo	12	12	14	12,67	14			-100,00%
Numero partecipanti laboratori didattici	4874	3857	4013	4248	5500			-100,00%
Rassegne spettacoli (Spett. esivivi, rassegne musicali, cinema...) n. conferenze	15	34	35	28	38			
Mostre	10	9	11	10	9			
partecipazione ad eventi esterni (Festivali scienza, paleo/festivali, expo, giornate a tema)	4	3	5	4	4			
Giornate a tema	3	4	7	5	2			
Fiere	2	2	2	2	2			
biblioteca presentat	7980	7500	9010	8163	7480			
biblioteca iscritti	2679	2800	2876	4724	4330			
biblioteca prestiti	8500	8600	8633	8578	7860			
biblioteca prestiti interbibliotecari	480	458	908	615	564			
incremento librario	24395	25260	25648	25101	26314			
attività di promozione alla lettura (progetti con più incontri per classe)	8	8	10	9	5			
commemorazioni	5	5	5	5	5			
n. utenti degli impianti sportivi	1000	1050	1080	1043	1000			
N. manifestazioni turistiche - sportive	6	6	6	6	6			
				0				
				0				
				0				
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio attesa prestito librario	0	0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio attesa prestito librario interbibliotecario	15	15	15	15,00	15			-100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo totale	€ 326.246,91	€ 297.961,35	€ 281.661,21	€ 301.957,15	€ 245.632,31			-100,00%
Costo del solo servizio Museo	€ 28.094,00	€ 23.803,00	€ 21.574,00	€ 24.423,67	€ 16.366,00			-100,00%
Proventi Museo - incasso laboratorio	€ 13.157,42	€ 11.949,18	€ 13.374,39	€ 12.827,00				-100,00%
(costo processo - Costo museo)				0,00				#DIV/0!
Proventi Palestre	€ 18.505,00	€ 13.000,00	€ 11.000,00	14168,33	14000			-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%			#DIV/0!
N. donazioni Museo	3	3	3	3,00	3			-100,00%
				0,00				#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
Nome e cognome				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N. ore e % tempo dedicato al processo		Tipo		Costo		Nominativo
Alpa Maria Paola	PO	18	50%	Collaborazione coordinata e collaborativa		€ 50,00 a laboratorio		Balardi Marina
Rebola Rosella	D	28,8	80%					
Campora Claudia	C	7,2	20%					
Poirè Gabriella	C	18	50%					
Rossi Antonio	B1	18	50%					
Gherzi Elena	C	36	100%					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Tasso di accessibilità Biblioteca (N. apertura settimanale/36 h)				21,00	21,00	0,00	-21,00	NOOK
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				63,13%	58,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia Laboratori didattici Museo (N. Partecipanti laboratori didattici museo/N. Laboratori)				335,37	392,88	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)				13,99%	13,52%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio di attesa per il prestito interbibliotecario				15,00	15,00	0,00	-15,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro-capite Museo (Costo servizio Museo / N. visitatori museo)				€ 3,27	€ 2,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite popolazione Residente (costo processo/popolazione)				€ 40,48	€ 33,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% copertura Impianti Sportivi (Proventi impianti sportivi/Costo processo)				4,69%	5,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	NOOK
Donazioni Museo (N. donazioni / Popolazione)				0,04%	0,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								

						ANNO	2011	
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>AREA POLITICHE SOCIALI</b>							
Servizio	<b>ASILO NIDO</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>SERVIZI SOCIALI</b>							
<b>Processo 12</b>								
<b>Progettare e gestire servizi di Asilo Nido</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto.								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Bimbi 9 mesi-3 anni e loro famiglie</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	7.471	7.450	7.458	7459,67	7396			
N° posti occupati	20	20	24	21,33	24		-100,00%	-100,00%
N° posti disponibili	20	20	24	21,33	24		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	27	17	26	23,33	18		-100,00%	-100,00%
Bimbi 9 mesi-3 anni	20	20	24	21,33	24		-100,00%	-100,00%
N° gg apertura servizio	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio alla settimana	45	45	45	45,00	45		-100,00%	-100,00%
N° morosi	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	4,5	4,5	4,5	4,50	3	3	-33,33%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 70.413,27	€ 63.997,80	€ 56.444,67	€ 63.618,58	€ 76.832,57		-100,00%	-100,00%
Proventi servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
M.RITA MONTEVERDE	D6 PO	10%						
ROBERTA PIAZZI	C3	10%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di utilizzo del servizio occupati/posti disponibili	(posti)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti potenziali pervenute/ bimbi 9 mesi -3 anni)	(richieste)			109,38%	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Lista d'attesa pervenute / posti disponibili)	(richieste)			1,09	0,75	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Giorni di apertura del servizio	(n.gg./365)			5,00	5,00	0,00	-5,00	NOOK
Orario disponibilità media settimanale servizio/60 ore max)	(ore)			45,00	45,00	0,00	-45,00	NOOK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio in lista di attesa (mesi)				4,50	3,00	3,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				€ 2.982,12	€ 3.201,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)				€ 8,53	€ 10,39	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	-0,00%	-70,00%	NOOK
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Economico-finanziaria</u>							
Servizio	<u>Gestione Contabile del Personale</u>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 13</b>								
<b>Gestione Economica delle Risorse Umane</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti economici del personale.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Garantire una corretta gestione economica del personale comunale anche in funzione delle nuove normative in vigore</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Dipendenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	7.471	7.450	7.458	7.460	7.396	0		
N. unità operative del processo	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45		-100,00%	-100,00%
N. unità operative	52,99	54,07	53,07	53,38	52,67		-100,00%	-100,00%
N. pratiche pensionistiche effettuate	1	0	2	1,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	943	931	896	923,33	903		-100,00%	-100,00%
N. dichiarazioni fiscali effettuate (CUD-LAVORATORI AUTONOMI)	148	132	146	142,00	122		-100,00%	-100,00%
N. mensilità elaborate	13	13	13	13	13		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
tempo medio elaborazione cedolini stipendi in gg.	10	9	8	9,00	8		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 29.891,00	€ 28.833,75	€ 31.356,29	30.027,01	€ 29.747,23		-100,00%	-100,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Gaggino Ernesta	D PO	5%						
Urru Giovanna	C	40%						
<b>45%</b>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				0,84%	0,85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
tempo medio elaborazione cedolini stipendi in gg.				9,00	8	0	-8,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 32,52	€ 32,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ -4,03	€ 4,02	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2011	
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Amministrativa</u>								
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 13 Bis</b>									
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale.</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>Garantire una corretta gestione giuridica del personale comunale anche in funzione delle nuove normative in vigore</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Dipendenti</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	7.471	7.450	7.458	7.460	7.396	0			
N. unità operative del processo	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82		-100,00%	-100,00%	
N. unità operative	52,99	54,07	53,07	53,38	52,67		-100,00%	-100,00%	
					0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N. cartellini presenze elaborati	626	645	619	630	636		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Tempo</b>									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
tempo medio elaborazione cartellini presenze in gg.	15	14	14	14,33	14		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>	€ 12.573,60	€ 12.385,72	€ 11.885,23	12.281,52	€ 12.288,70		-100,00%	-100,00%	
				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. variazioni-anomalie (dimenticanze e variazioni di orarie)	312	470	367	383,00	288		-100,00%	-100,00%	
N. registrazioni (giustificativi di assenza, malattia, servizi esterni)	6.530	6.730	7.692	6.984,00	8.262		-100,00%	-100,00%	
Indagine di Gradimento interna				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Ratti Carla	PO	50%							
Bacchini Antonella	C	32%							
Cartasegna Claudia	B1	10%							
Monacelli Luciana	B1	80%							
Medicina Simona	B1	10%							
182%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					3,41%	3,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
tempo medio elaborazione cartellini presenze in gg.					14,33	14	0	-14,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 1,65	€ 1,66	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% rettifiche SISTEMA RILEVAZIONE PRESENZE (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					5,48%	3,49%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indagine di Gradimento interna					70,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									